



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Teollisuus- ja kiinteistöpalvelut Uudenmaan yksikön laskutusprosessin selkeyttäminen

Niemelä, Santeri

2016 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu

Teollisuus- ja kiinteistöpalvelut Uudenmaan yksikön laskutusprosessin selkeyttäminen

Santeri Niemelä
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2016

Niemelä Santeri

Teollisuus- ja kiinteistöpalvelut Uudenmaan yksikön laskutusprosessin selkeyttäminen

Vuosi	2016	Sivumäärä	55
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selkeyttää Delete Finland Oy:n Uudenmaan yksikön laskutusprosessia. Selkeyttäminen pitää sisällään laskutusprosessin kuvaamista, hyötyjen ja haittojen analysointia sekä antaa yksikölle valmiudet kehittää laskutusprosessiaan. Työn tarkoitus ei ole raportoida kehittämis ehdotusten jalkauttamisen sujumista Uudenmaan yksikössä, vaan antaa yksikölle hyvät valmiudet kehittämiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli täyttää oppilaitoksen ja työelämän edustajan asettamat vaatimukset ja tuottaa konkreettista hyötyä tutkijalle sekä kohdeyritykselle.

Työ toteutettiin toiminnallisena tutkimuksena, jonka ansioista yksikkö saa konkreettista tuotosta pelkän teorian sijasta. Tutkittava kohde on oikea työelämän prosessi ja siksi sitä ei voi asettaa tarkkoihin raameihin, koska työelämä elää jatkuvasti. Vastaavanlaista tutkimusta ei ole tehty aikaisemmin Deletellä. Haasteena työlle oli, ettei tällaiseen tutkimukseen ollut vain yhtä ja oikeaa tapaa, vaan tutkija joutuu itse päättämään, miten etenee tutkimuksessa. Opinnäytetyössä kerrotaan paljon käytännön esimerkkejä työelämän puolelta ja niitä tuetaan painetulla faktalla ja esimerkeillä, jotta opinnäytetyö on uskottava sekä vakuuttava.

Työ pitää sisällään pienimuotoisen yritys- ja yksikköesittelyn, teoriaosuuden, laskutusprosessikuvausten, kehitysehdotukset yritykselle sekä johtopäätökset koko opinnäytetyöstä. Tärkeimpänä asiana työssä ovat kehitysehdotukset yritykselle, joita tuetaan teorialla sekä tutkijan kokemuksilla Deleten laskutuksesta. Opinnäytetyössä perustellaan laajasti teorialla tutkijan väitteet laskutusprosessista sekä selkeytetään, miten prosessi etenee Uudenmaan yksikössä.

Tuloksena opinnäytetyöstä on useita erilaisia kehitysehdotuksia laskutusprosessiin sekä siihen sidoksissa oleviin prosesseihin. Kehitysehdotukset jakautuvat ennen työtä todettuihin, työn aikana todettuihin sekä teemahaastatteluista saatuihin kehitysehdotuksiin. Opinnäytetyöstä selviää myös Uudenmaan yksikön laskutusperusteet sekä kuvaus mitä kaikkea laskuttamiseen vaaditaan.

Niemelä Santeri

Clarification of the invoicing process in an industry and property services' Uusimaa unit

Year	2016	Pages	55
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to clarify the invoicing process of Delete Finland Oy's Uusimaa unit. The thesis discusses the invoicing process overall, the positive and negative aspects of the present system and provides the necessary information to develop the process. The purpose is only to provide the development suggestions, not how they could be implemented. The primary aim is to fulfil the requirements of the commissioner by, for example, a tangible improvement in the invoicing process. In addition, Delete Finland can use this thesis to teach invoicing duties to financial administration trainees.

The thesis contains a theoretical section, a case company presentation and an empirical section. The theoretical section includes the qualitative research form. It also includes the challenges in the thesis, aims, research problems and some theory about process development. The empirical section includes, for example, the author's personal experience of invoicing and knowledge of the Uusimaa unit. Theme interviews were conducted and proved to be successful as the results were diverse and extensive. This thesis contains many practical examples of the invoicing process with supporting theory to substantiate the examples.

The results of the interviews demonstrate that all the interviewees were truly motivated to answer and discuss the provided questions and show their interest to develop the invoicing process. The thesis includes many development suggestions, which will be probably implemented into the invoicing process in the future.

Keywords: Invoicing, invoicing process, development suggestion

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Yritysesittely	7
2.1	Delete Group	7
2.2	Delete Finland Oy	7
2.3	T&K Uusimaa- yksikkö	8
2.3.1	Viemäripalvelut	8
2.3.2	Suurtehoimuroinnit	9
2.3.3	Julkisivupalvelut	10
2.3.4	Riihimäen toimipiste	10
3	Tutkimusmenetelmät	11
3.1	Kvalitatiivinen tutkimus	11
3.2	Tutkimusongelma	13
3.3	Tutkimuksen haasteet	14
3.4	Tutkimuksen tavoitteet	15
3.5	Prosessien kehittäminen	16
4	Myyntilaskutusprosessi	18
4.1	Laskutusprosessi Delete Finland Oy Uudenmaan yksikössä	19
4.2	Työtilaus	20
4.3	Tuntikirjaukset	21
4.4	Laskutus	22
5	Teemahaastattelut	22
5.1	Kysymykset	24
5.2	Kysymysten analysointi	25
5.3	Vastaukset	26
5.4	Johtopäätökset	29
6	Kehitysehdotukset	30
6.1	Tuotannossa todetut kehitysehdotukset	30
6.2	Tutkimuksessa syntyneet kehitysehdotukset	33
6.3	Haastatteluissa todetut kehitysehdotukset	35
6.4	Yhteenveto kehitysehdotuksista	37
7	Johtopäätökset	38
	Lähteet	39
	Kuviot	40
	Liitteet	41

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Delete Finlandin Uudenmaan yksikön koko laskutusprosessia ja saada koko prosessiin osallistuvalla henkilöstöllä ymmärrys siitä, miten heidän oma tehtävänsä vaikuttaa koko laskutusprosessiin. Yrityksen laskutusprosessi on muuttunut ja uudistunut paljon viime vuosina, kun uusi toiminnanohjausjärjestelmä saatiin koko organisaation käyttöön vuoden 2015 alkuun. Tällä hetkellä tilanne on se, että osa työntekijöistä ei edes ymmärrä miten paljon heidän omat työtehtävänsä ja tapansa toimia vaikuttavat yksikön laskutukseen. Erityisesti keskityn laskutuksen ja laskutukseen vaikuttavien tekijöiden kehittämiseen ja selkeyttämiseen. Opinnäytetyössä selitettävissä prosesseissa painottuu laskutuksen näkökulma, joten perustelut sekä käytännön esimerkit liittyvät usein laskutukseen.

Opinnäytetyö toteutetaan Delete Finland Oy:n toimeksiantona ja toimeksiantajan tavoitteena on saada Uudenmaan yksikön nykyinen laskutusprosessi tehokkaammaksi sekä paremmaksi. Tutkimus on tehty laskuttavan henkilön näkökulmasta, joten sitä voidaan soveltaa organisaation sisällä eri yksiköiden tarpeisiin. Deletellä varsinaiseen laskutukseen osallistuu jokainen työntekijä, sillä laskutusprosessiin kuuluu kaikki työnvastaanottamisesta laskun maksamiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena edellä mainittujen kehityskohteiden osalta on motivoida henkilöstöä parantamalla heidän käyttämiä prosesseja, kehittää laskutusprosessia ja sen vaiheita sekä ratkaista tämän hetkisiä ongelmia liittyen laskutukseen ja sen vaiheisiin. Opinnäytetyössä laskutusprosessilla tarkoitetaan kaikkea työn alkamisen ja maksun suorituksen kirjautumisen välillä. Laskutusprosessi pitää kaikki laskutukseen vaadittavat prosessit tämän sisällä ja on käsitteenä hyvin laaja. Työn tarkoituksena ei ole kuitenkaan raportoida miten Delete Finland Oy:n Uudenmaanyksikkö on suoriutunut laskutusprosessin parantamisesta, vaan tutkimuksen tarkoitus on antaa mahdollisuus siihen.

Suurella osalla opinnäytetyössä ovat teemahaastattelut, kysymyksien sekä vastausten analysointi ja johtopäätökset näistä. Haastatteluista saatu tieto on nimittäin ainutlaatuista eikä sitä löydä mistään aiheen teoriasta. Tehtäväkseni jää varmistaa, että tieto on arvokasta tutkimukselle sekä että sitä on riittävästi, jotta tutkimus ei jää keskeneräiseksi.

2 Yritysesittely

2.1 Delete Group

Delete on Pohjoismaiden johtava täyden palvelun ympäristöpalveluyritys. Delete palvelee niin eri teollisuuden aloja, kuin rakentamista ja kiinteistöjä puhdistamiseen, purkamiseen, kierrätykseen sekä jätteenkäsittelyyn liittyvissä asioissa. Delete-konsernin liikevaihto vuonna 2015 oli 135 miljoonaa euroa. Koko Suomen ja Ruotsin kattavaan palveluverkostoon kuuluu yli 30 toimipistettä. Konsernissa työskentelee noin 800 ympäristöpalveluiden ammattilaista. (Delete 2016.)

Deleten pääomistaja on tanskalainen pääomasijoittaja Axcel. Axcel osti Deleten pääomasijoitusyhtiö Intera Partnersilta. Lisäksi Deleten omistajiin kuuluvat Deleten johto ja avainhenkilöt. Delete-konsernin emoyhtiön Delete Group Oy:n toimitusjohtaja on Jussi Niemelä. Delete Finland Oy:n toimitusjohtajana ja Deleten Suomen toimintojen maajohtajana toimii Tommi Kajasoja. Ruotsissa Deleten maajohtaja on Mårten Fuchs. (Delete 2016.)

2.2 Delete Finland Oy

Deleten tavoitteena on olla Suomen paras teollisuuteen sekä rakentamiseen ympäristöpalveluja tarjoava yritys ja halutuin ympäristöpalvelujen tuottaja sekä kumppani. (Delete 2016). Tavoitteeseen päästäkseen yritys kehittää jatkuvasti omaa toimintaansa ja etsii jatkuvasti uusia mahdollisuuksia tavoitteensa tukemiseksi. Deleten toiminta on sertifioitu ISO 9001:2008 laatu-, ISO 14001:2004 ympäristö- ja OHSAS 18001:2007 -turvallisuusjohtamisjärjestelmien vaatimuksien mukaisesti. Sertifikaatit osoittavat, että Deleten tapa toimia täyttää myönnettyjen sertifikaattien vaatimukset. (Delete 2016.)

Vastuullisuus on Deletellä suuressa roolissa ja liittyy kaikkeen organisaation toimintaan. Delete kertoo kotisivuillaan takaavansa asiakkailleen, että työn ympäristövaikutukset sekä riskit ovat minimoitu ja riskejä sekä seurataan, että analysoidaan jatkuvasti. Deleten henkilöstöllä on suuri merkitys riskien pienentämisessä, sillä vastuulliseen työhön liittyvä osaaminen on suuressa roolissa työtä tehtäessä.

Deletellä on myös omia jätteenkäsittelylaitoksia esimerkiksi Espoossa Juvanmalmilla ja Tampereella Ruskon teollisuusalueella. Deletellä on yksiköitä seuraavissa kaupungeissa Suomessa: Helsinki, Puntala, Jyväskylä, Kajaani, Kemi, Kokkola, Kouvola, Lappeenranta, Oulu, Pori, Porvoo, Raahen, Rauma, Riihimäki, Siilinjärvi, Tampere, Turku ja Äänekoski. Delete Finland tarjoaa muun muusassa seuraavia palveluita: suurtehoimuroinnit, viemäripalvelut, massiivi- ja

erikoispuhkopalvelut, saneeraustyöt, jätkivahinkotorjuntapalvelut, tutkimuspalvelut, asbesti-työt, palokatkotyöt sekä paljon muuta. Deleten sivuilla on laaja valikoima tarjotuista palveluista sekä yhteyshenkilöistä alueittain.

2.3 T&K Uusimaa- yksikkö

Teollisuus- ja kiinteistöpalvelut Uusimaa koostuu kahdesta itsenäisestä toimipisteestä, Helsingin ja Riihimäki, jotka tekevät tiiviisti yhteistyötä keskenään. Helsingin toimipisteen henkilöstöön kuuluvat Helsingin toimipisteen työpäälliköt, Riihimäen toimipisteen päällikkö, työnjohtajia, ajojärjestelijöitä, hallinnon henkilö sekä puhdistustyöntekijöitä. Uudenmaan yksiköllä on käytössään suurtehoimureita, pesuysiköitä, imu- ja imupaineautoja, viemärinkuivaus kalustoa ja korkeapainelaite.

Teollisuus ja kiinteistöpalvelut Helsingin yksikössä erotellaan työt vielä kolmeen eri kategoriaan, jotka ovat viemäripalvelut, suurtehoimurointi ja julkisivupalvelut. Eniten henkilöstöä on sidottu viemäripalveluihin ja suurin yksittäinen osa koko yksikön tuloksesta muodostuu viemäripuolen tekemistä töistä. Vaikka työntekijöitä erotellaankin edellä mainittujen kategorioiden työntekijöiksi kaikki kuuluvat kuitenkin teollisuus & kiinteistöpalvelut Uudenmaan yksikön alle. Tämän lisäksi vuokratyöntekijöitä käytetään paljon, sillä palveluita halutaan tarjota asiakkaille myös ilta-aikaan sesongit huomioiden. Sesonki yleisesti alalla painottuu kesään ja talvet ovat mahdollisesti hieman hiljaisempia.

Uudenmaan yksikön laskutuksesta tekee haastavan kahden itsenäisen toimipisteen erilaiset toimintatavat. Riihimäen sekä Helsingin toimipisteillä ovat erilaiset tuntiveloitushinnat lukuun ottamatta valtakunnallisia sopimusasiakkaita, eikä molemmilla ole käytössä samaa kalustoa. Esimerkiksi Helsingin omassa kalustossa ei ole korkeapainelaitteita, kun taas Riihimäellä ei ole käytössään viemärikuvausyksiköitä. Lisähaasteen laskutukselle tuo myös tarjottujen palveluiden monipuolisuus, suuri henkilöstömäärä ja erilaiset työ- ja laskutuskäytännöt. Suurin osa laskuista muodostuu aika- ja materiaaliperusteisista laskuista, mutta myös kiinteähintaisia urakkalaskuja tehtyjen tarjouksien mukaan käytetään.

2.3.1 Viemäripalvelut

Viemäripuolen tavallisimpiin töihin kuuluvat esimerkiksi erilaiset viemäritukosten avaukset, kaivojen tyhjennykset, pesut sekä huuhtelut ja viemärikuvaus. Uudenmaan yksiköstä Helsingin toimipiste on Deleten suurin viemäripalveluita tarjoava yksikkö ja yksiköllä onkin käytössä neljä kuvausautoa sekä 11 imu- tai imupaineautoa.

Viemäripuolen toiminnasta vastaa työpäällikkö Teemu Pohjanoksa ja hänen alaisuudessaan on kaksi työnjohtajaa, kaksi ajojärjestelijää sekä viemäripuolen puhdistustyöntekijät. Lisäresursseina on myös paljon vuokratyöntekijöitä sekä alihankkijoita, jotta sesonkiaikaan pystyttäisiin vastata asiakkaiden tarpeisiin. Vuokratyöntekijöiden sekä alihankkijoiden käyttäminen onkin lisääntynyt joka vuosi, ja oletettavasti lisääntyy jatkossakin, mikäli tarkastellaan kuluneita vuosia.

Laskutuksen kehittämisen kannalta viemäripuolen projektit tuovat haasteita, sillä viemäripuolella työn kesto vaihtelee tunnin työstä useamman viikon työhön. Työ voi pitää sisällään päätöksiä, tarvittaessa kutsuttavaa työtä, yhtä kestoisesti jatkuvaa työtä tai hälytysluontoisia töitä. Jokaiseen edellä mainituista on valmistauduttava eri tavalla, ajoittain erittäinkin lyhyellä varoitusajalla. Viemäripuolen laskutusta yksinkertaistavat käsin täytettävät tuntiasiakirjat, joista selviää työn luonne, kesto ja toteutuspäivät. Nämä tuntiasiakirjat ovat tällä hetkellä edellytys laskutuksen varmistumiselle, sillä viemäripuolen projektimäärä on massiivinen verrattuna suurtehoimuri- tai julkisivupalvelupuoleen.

2.3.2 Suurtehoimuroinnit

Uudenmaan yksikkö tarjoaa suurtehoimuripalveluita teollisuuden ja kiinteistöjen tarpeisiin, kuten esimerkiksi puhalluksia, imutöitä, alapohjatöitä sekä muita puhdistus- tai erikoituspuhdistustöitä. Suurtehoimurointipalveluiden asiakkaita ovat pääsääntöisesti teollisuuden alan yritykset, kiinteistöt ja muut yritykset, mutta kuitenkin tarvetta esiintyy myös yksityisillä asiakkaillakin. Yleistä suurtehoimuripalveluille ovat vuosittaiset teollisuuden seisokit, sillä huoltoseisakeilla laitokset varmistavat niiden turvallisuuden sekä toimintavarmuuden tulevaisuudessa. Suurtehoimuripuolen työt tehdään aina kahdella miehellä turvallisuussyistä, joten työhön kuluu luonnollisesti enemmän resurssejakin. Työn kesto vaihtelee useammasta tunnista useisiin päiviin tai jopa kuukausiin. Viemäripuoleen verrattuna suurtehoimurointityöt vaativat yleensä enemmän aikaa.

Suurtehoimurointipuolesta vastaa työpäällikkö Joni Löppönen yhdessä kahden muun työnjohtajan kanssa. Suurtehoimurointipuolella tehdään paljon projekteja rakennustyömailla tai asiakkaana on rakennusliike, joten laskutuksessa on huomioitava, kuuluuko asiakas käännetyn alvin piiriin vai onko asiakas arvonlisäverovelvollinen. Lisäksi suurtehoimurointipuolella tehdään paljon töitä Deleten muille yksiköille, joten on erittäin tärkeää varmistaa, että jokainen työntekijä tekee tuntikirjaukset oikein, jotta lasku tehdään oikein ja kulut työstä menevät oikein suhteessa laskutukseen.

2.3.3 Julkisivupalvelut

Tavallisimpia julkisivupalveluiden töitä ovat graffitinpoistot, kattojen pesut sekä erilaiset suoja-aine käsittelyt, joilla varmistetaan talon julkisivun kesto, miellyttävä näkymä ja taloudellisen arvon säilyvyys. Suoja-aineilla käsittely estää esimerkiksi tiilipinnan happamoitumista, kasvuston leviämistä, vesi- ja homevaurioita sekä rappeutumista. (Delete 2016). Talvisin julkisivupuolen talvipalvelutarjontaan kuuluvat lumenpudotukset sekä erilaiset kaivojen ja rännien sulatukset.

Julkisivupalveluiden kalusto on pääasiassa pakettiautoon rakennettuja pesuysiköitä, joissa on kiinteä vesisäiliö. Julkisivupuolesta vastaa työn päällikkö Tino Marttila. Julkisivupuoli on Uudenmaan yksiköistä henkilömäärältään pienin liiketoiminto, mutta se on kuitenkin jatkuvasti täysin työllistetty.

Julkisivupalveluiden niin kuin muidenkin liiketoimintojen laskutus perustuu työhön käytettyihin tunteihin, kuluneeseen kemikaalimäärään sekä mahdollisiin kuluihin kuten alihankintaan tai laitevuokriin. Laskutuksen kannalta haastavaa on, että laskutusmateriaali muodostetaan pelkästään työntekijän ilmoittamista tunti- sekä kemikaalimääristä ja vain työnjohtaja osaa kohdistaa ostolaskut oikeille projekteille. Haastavaa siitä tekee sen, että julkisivutöistä ei jää mitään kirjallista tositetta, minkä voisi esimerkiksi hyväksyttää asiakkaalla ennen laskutusta. Helsingin julkisivupuolta laskuttaa tällä hetkellä työpäällikkö, joka on ennen työskennellyt puhdistustyöntekijänä, joten hän pystyy helposti arvioimaan ovatko työntekijän ilmoittamat tunnit oikein suhteessa työkohteen työmäärään ja vaativuuteen.

2.3.4 Riihimäen toimipiste

Riihimäen toimipisteessä henkilöstöä on yhteensä 13, johon sisältyy yksikön päällikkö Sami Siira, työnjohtaja ja yksi työhön osallistuva työnjohtaja sekä puhdistusmiehet. Tämän lisäksi yksikössä käytetään vuokratyöntekijöitä säännöllisesti. Riihimäen yksikkö tekee noin 50 % kaikeista töistään eräälle suurelle kansainväliselle ympäristöpalvelualan yritykselle. Asiakaskunta vaihtelee kuitenkin aina isoista teollisuuden alan yrityksistä yksityisasiakkaisiin. Riihimäellä on monenlaista kalustoa kuten esimerkiksi suurtehoimuri, yhdistelmälaitteita sekä painepesuyksikkö.

Laskuttamisen puolelta Riihimäen yksikkö on haastava erityisesti ulkopuolisen henkilön osilta, sillä tavallisten tuntiveloitustöiden lisäksi yksikkö tekee paljon ennalta määritettyjä kiinteähintaisia urakkalaskutuksia. Riihimäen työnjohto sekä yksikön päällikkö tietävät mitä kaikkea nämä urakat pitävät sisällään ja muistavat oikeat nimikekoodit näille. Uskon kuitenkin,

että ulkopuolisenkin henkilön on mahdollista saavuttaa tällainen ammattitaito- ja tieto laskutuksen osilta. Riihimäellä lisähaastetta laskutukseen tuovat huoltoseisokkien aiheuttamat kiireet. Koska huoltoseisokit ovat pääsääntöisesti kesä - syyskuun välillä, työntekijöiden sekä työnjohdon lomat täytyy huomioida. Pahimmassa tapauksessa työnjohto on sidottuna teollisuuden seisakkiin 24/7 kahdessa vuorossa, niin aikaa laskutukseen on vaikea järjestää. Tätä on pyritty paikkaamaan työhön osallistuvalla työnjohdolla sekä laskutusavulla.

3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön teoria osia muodostuu tutkimusmuodon valinnan perustelusta, faktatiedosta, empiirisestä tutkimuksesta, opinnäytetyön sekä tutkimuksen haasteista ja tavoitteista sekä tutkimusongelmasta. Teorian tarkoituksena on tukea esittämiäni väittämiä painetulla faktatiedolla, jotta työ olisi uskottava sekä vakuuttava. Lisäksi teoriaosioon kuuluu teoriaa prosessien kehittämistä, sillä koko opinnäytetyö kohdistuu oikeaan työelämän prosessiin.

Halusin tehdä teemahaastatteluista oman luvun teoriaosuuden ja prosessikuvauksen jälkeen, sillä mielestäni teemahaastattelujen analysointi on niin suuressa osassa opinnäytetyötä. Kuitenkin luvun 3 teoriaosuudessa viitataan useasti teemahaastatteluihin ja sen tärkeyteen tutkimuksen onnistumiselle.

3.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Työ toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena, sillä tutkittavaa kohdetta halutaan tutkia kokonaisvaltaisesti sekä tämä tutkimusvaihtoehto sopii kuvaamaan hyvin todellista työelämää. Tutkimusmuodosta johtuen on kuitenkin otettava huomioon, että todellisuudessa työelämässä tapahtumat elävät jatkuvasti ja prosessit ovat riippuvaisia toisistaan mukautuen erilaisiin muutoksiin. Tästä johtuen tutkittavaa kokonaisuutta ei voi täysin luokitella tarkkoihin raameihin. Tutkittavaa kohdetta ei tunneta kovin hyvin, joten tämäkin puoltaa valintaani käyttää kvalitatiivista tutkimusmuotoa. Tätä tutkimusmuotoa käytettäessä tutkittavaa asiaa on vähemmän kuin kvantitatiivisessa tutkimusmuodossa, mutta analysoitavaa materiaalia syntyy huomattavasti enemmän, kuten esimerkiksi teemahaastattelujen analysointia. Tiivistettynä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kyse hankkia suppeasta aiheesta paljon tietoa ja tämän jälkeen ymmärtää aihetta paremmin sekä kokonaisvaltaisemmin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 103-104.)

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena on järjeistää olemassa olevaa prosessia työelämästä, joten opinnäytetyön tutkimusmuotona on toiminnallinen tutkimus. Toiminnallisessa opinnäyte-

työssä on siis tarkoitus saada aikaan jotain konkreettista tuotosta, ei pelkkää teoriaan pohjautuvaa tutkimusta. On kuitenkin tärkeää, että tutkija pystyy näyttämään teoreettisen tietonsa, ammatillisen taidon sekä saamaan työstään ymmärrettävän. Opinnäytetyön tarkoitus on olla opiskelijan käyntikortti työelämään, siksi erityisesti yrityksille tehtävät tutkimukset ovat hyvä tilaisuus saada jalkansa oven väliin. Onnistuneesta toiminnallisesta opinnäytetyöstä tulee aina jotain konkreettista tuotosta, mistä työnantaja voi päätellä työnhakijan sopivuutta yritykseen. (Vilkka & Airaksinen 2004, 8-9.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää perehtyä myös teoriapuoleen aiheesta tutkimuksen lisäksi. Yksi tärkeimmistä asioista on varmistaa, ettei samaa työtä ole tehty jo aikaisemmin, koska muuten samaa tietoa kerättäisiin vain uudestaan. Lisäksi perehtymällä teoriaan aikaisemmin voi saada hyviä vinkkejä muiden tutkijoiden kokemista ongelmista tai neuvoista. (Grönfors 1982, 54). Uudenmaan yksikössä on aikaisemmin palloeltu ehdotuksia laskutuksen kehittämisestä, mutta niistä ei ole tehty minkäänlaista yhteenvetoa ja vain hyvin pieni osa näistä ideoista on päätenyt tuotantoon asti. Tässä opinnäytetyössä keskitytään yksikön laskutusprosessiin ja itse järjestelmäpuoli jää taka-alalle.

Pääosassa tutkimusta ovat teemahaastattelut, joka on laadullinen tutkimusmuoto. Sillä saadaan vastaajien mielipiteet asiasta sekä he voivat vaikuttaa kehitykseen, koska tutkimuksessa selkeytetään toimipisteen koko laskutusprosessia. Minulla on tutkittavasta kohteesta paljon henkilökohtaista kokemusta kuten järjestelmän koulutukset, laskuttaminen useammalta vuodelta sekä päivittäinen työskentely laskutuksessa ja sen sidosryhmissä. Kokemuksen ansioista tutkimuksesta tulee vakuuttavampi sekä luotettavampi kunhan tutkijana tulkitseen näkökulmiani ohjeiden mukaisesti. (Vilkka & Airaksinen 2004, 12).

Valitsin teemahaastattelut isoksi osaksi tutkimusmenetelmiä, sillä silloin saadaan sellaista tietoa ja näkökulmaa asioihin, jollaista ei teoriasta löydy. Lisäksi haastateltaviksi valitut henkilöt edustavat melkein jokaista osaa organisaatiosta. Kokemusta vastaajilta löytyy aina kenttätöystä taloushallintoon sekä ylempien toimihenkilöiden näkökulmaa. Tällöin saadaan paljon erilaisia näkökulmia sekä tietoa jokaiselta osa-alueelta, jonka jälkeen pystytään muodostamaan selkeä kokonaiskuva ja ottamaan huomioon kehitysehdotukset laajalta alalta. Haastatteluihin osallistuviin henkilöihin kuuluu esimerkiksi työhön osallistuvia työnjohtajia, joilta saadaan näkökulma lähimpänä ruohonjuuritasoa sekä taloushallinnon henkilöstöä, jolta taas saadaan paras tieto hallinnon näkökulmasta. Näiden lisäksi haastateltavina on myös työnjohtajia sekä esimiehiä, näin ollen saamani tieto on erittäin monipuolista.

Kvalitatiivinen menetelmä tukee aihettani, sillä kuvaan laskutukseen vaikuttavia prosesseja, jotka ovat oikeita prosesseja työelämästä. Kvalitatiivinen tutkimus vaatii sen, että on kiinnostunut aidosti aiheesta, sillä tutkimusmuoto antaa suhteellisen vapaat kädet toteutukseen,

koska tutkimusmuotoja ja tapoja on erittäin paljon. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Äskeisessä kappaleessa mainittu henkilökohtainen mielenkiinto aiheeseen on yksi edellytyksistä, että tutkimuksen voi toteuttaa kvalitatiivisena tutkimuksena. Kvalitatiivinen tutkimus vaatii paljon tekijältään, sillä tutkijan on oltava motivoitunut aiheesta, jotta ongelmatilanteista pääsee ylitse. Tutkimusmuodossa voi tulla vastaan myös taloudelliset resurssit, mikäli työ tehdään yritykselle, sillä yrityksellä on varmasti omat toiveensa sekä vaatimuksensa tutkimukselle. (Grönfors 1982, 41.)

Tälläkään hetkellä ei ole vielä täysin tarkkaa määritelmää oikeasta menetelmästä tai viitekehystä kvalitatiiviseen tutkimukseen vaan tutkija voi edetä suhteellisen vapaasti. Tutkijan on tehtävä kenttätöitä sekä teoreettista pohdintaa useita kertoja vuorotellen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on yleistä, että tutkija palaa useasti aikaisempiin vaiheisiin eli pomppii vaiheesta toiseen. Lopputulos sekä analysointi laadullisessa tutkimuksessa riippuvat täysin tutkijasta, mutta se ei myöskään tarkoita, että tulos olisi väärä. Liike-elämässä käytetään useammin kvantitatiivista menetelmää, koska siitä saadaan suoraan sellaista tietoa, mitä voidaan hyödyntää liike-elämässä. Kuitenkin tämäkin tieto on joskus tuotettu kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä teorioina. Mielestäni kuitenkin kvalitatiivinen tutkimusmuoto on tässä opinnäytetyössä paras mahdollinen, sillä tutkin prosesseja ja pyrin ymmärtämään missä laskutusprosessi on kyse. (Kananen 2012, 29-30). En myöskään usko, että saisin kvantitatiivisilla kyselyillä samankaltaista tietoa kuin esimerkiksi teemahaastatteluilla.

3.2 Tutkimusongelma

Opinnäytetyössä yksi tutkimusongelmista on se, ettei ole yhtä ja tiettyä tapaa kehittää koko Uudenmaan yksikön laskutusprosessia vaan kehityksen lopputulos tulee olemaan monien parannettavien asioiden summa. Kuitenkin merkittävimmät hyödyt tulevat vanhaa laskutustapaa ja sen yksittäisiä vaiheita parantaessa, sillä laskutusta on monipuolistettu ja kehitetty jatkuvasti, joten suurimmat epäkohdat on jo kitketty pois. Näenkin parhaimmaksi tavaksi kehittää vanhaa laskutustapaa täysin uuden laskutustavan keksimisen sijasta. Kehitystyötä kuitenkin rajaa koko Delete Finlandin käyttämä toiminnanohjausjärjestelmä, jonka puitteissa ja rajoissa on siis edettävä. Koko laskutusprosessiin vaikuttaa moni eri prosessi, joten on kysyttävä, että paraneeko nykyinen laskutus jo sillä, kun optimoidaan nämä muut laskutukseen vaikuttavat prosessit. Ennen kaikkea on tärkeää todeta mitkä kaikki prosessit vaikuttavat laskutukseen merkittävästi. Myöhemmin opinnäytetyössä kerrotaan mielestäni tärkeimmistä laskutukseen vaikuttavista prosesseista sekä miten nämä prosessit näkyvät Deletellä.

Ongelmaa poistaessa tärkein yksittäinen asia on ymmärtää todella mistä ongelmassa on kyse, sillä muutoin ongelmaa on mahdotonta poistaa. Opinnäytetyössä tutkitaan laskutusprosessia,

joten on ymmärrettävä sen vaiheet ja siihen liittyvät prosessit eli kokonaisuus laskutusprosessista. Tämän jälkeen on tutkittava missä näissä prosesseissa on ongelmia tai kehitettävää, jonka jälkeen voidaan pohtia johtuvatko puutokset henkilöistä, järjestelmästä vai esimerkiksi itse prosesseista. Määrittelyjen jälkeen on luotava suunnitelma, jolla ongelmat poistetaan ja kehitysideat jalkautetaan. (Kananen 2012, 63).

Ongelmana on myös, ettei tutkittavalla aiheella ole selkeää etenemisjärjestystä, vaan tutkija voi päättää täysin missä järjestyksessä tarkastelee ja tutkii tutkittavaa kohdetta. Tässä tavassa on vaarana, että lopputuloksen muodostaminen menee vain luodun tekstin yhdistelemiseksi eikä etene tutkimussuunnitelman mukaisesti. Riski tässä on, että työstä tulee sekava.

Yleisesti yrityksille tehtävissä tutkimuksellisissa opinnäytetöissä on ongelmana, etteivät yrityksen toiveet sekä oppilaitoksen arviointikriteerit välttämättä kohtaa. Yritys pyrkii saamaan konkreettista hyötyä työstä eli työnantajapuoli arvostaa enemmän käytäntöä kuin teoriaa esimerkiksi tutkimusmenetelmistä. Oppilaitoksella on taas päinvastainen näkökulma, sillä opinnäytetyön tarkoituksena on soveltaa oppimiaan tietoja ja taitoja pohjustaen sitä teoriaan. (Asetus ammattikorkeakouluista 352/2003, 2 §).

3.3 Tutkimuksen haasteet

Haasteena tässä tutkimuksessa on, että laskutus on sitoutunut kahden järjestelmän toimintaan ja lähtökohtana on se, että niihin ei tehdä muutoksia. Joten kehitysehdotukset on keksittävä näiden järjestelmien puitteissa. Haastavaa on myös löytää organisaation toiminnasta opinnäytetyön kannalta parhaat kuvailtavat prosessit. Kehitysehdotuksien tekeminen koko Teollisuus- ja kiinteistöpalvelut Uudenmaan yksikölle on haasteellista, sillä Helsingin ja Riihimäen toimipisteissä on todella erilaiset tavat laskuttaa sekä laskutukseen sidoksissa olevat prosessit ja vaatimukset ovat erilaisia. Esimerkiksi suurin osa Riihimäen töistä koskee teollisuuden sopimusasiakkaita, joilla on tietynlaisia vaatimuksia laskuille, kun taas Helsingin kiinteistöpuolen työt kohdistuvat useimmin kiinteistöille tai muille yrityksille. Lisäksi haasteena voi olla kehitysehdotusten jalkauttamisessa ja mahdollinen työntekijöiden muutosvastarinta, jos esitettyä muutosta ei perustella hyvin. Positiivista kuitenkin on, että osa muutoksista saadaan tehtyä pelkästään laskutukselle, joissa työnjohdon tai työntekijöiden työnkuva ei muutu ollenkaan.

Lisäksi lukijalle saattaa tulla sellainen kuva, ettei tutkimus ole vakuuttava, sillä tutkimuksessa on luovuttava reliabiliteetista. Haastatteluissa on hyvinkin erilaisia vastaajia eri työtehtävistä ja heidän vastaukset muuttuvat jatkuvasti esimerkiksi uusia asioita oppiessa. Tällöin tieto ei pysy samana jatkuvasti tietoa kerätessä ja silloin ei ole kyse reliabiliteetista. Ennen haastatteluja tiesin, ettei yhdessäkään haastattelussa tule olemaan täysin samoja vastauksia.

En ole kuitenkaan huolissani reliabiliteetista, koska jos vastaukset olisivat täysin samanlaisia, en saisi vastauskirjosta monipuolista. Vastausten perustuessa vastaajan omiin tietoihin ja kokemuksiin on epätodennäköistä saada sama vastaus, siksi erilaisia vastauksia ei saa pitää tutkimusmenetelmän heikkoutena vaan ymmärtää, että erilaisilla vastaajilla on eri näkemyksensä asioista. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 186.)

Henkilökohtainen haasteeni on työstää opinnäytetyötä yhtäaikaaisesti täyspäiväsen työn kanssa. Yritykselle opinnäytetyötä tehtäessä on mielestäni hyvä työskennellä samanaikaisesti vähintään osa-aikaisesti, sillä asioiden selvittäminen tai tiedottaminen yritykseen liittyvistä asioista on huomattavasti helpompaa työpaikalla kuin sähköpostiketjut työelämän edustajan kanssa. Opinnäytetyö on henkilökohtaisesti minulle ensimmäinen näin laaja itsenäinen tutkimus, siksi luokittelen sen haasteeksi. Uskon kuitenkin selviäväni tästä kiitettävästi kuuntelemalla työelämän edustajan toiveita tutkimuksesta, seuraamalla opinnäytetyön arviointikriteerejä sekä noudattamalla tekemääni tutkimussuunnitelmaa.

Ylimääräisenä haasteena tutkimuksen jälkeen on pohtia, miten kehitysehdotukset jalkautetaan. Tämä ei vaikuta opinnäytetöihin onnistumiseen tai sen arviointiin, koska opinnäytetyössä ei ole tarkoitus raportoida kehitysehdotusten jalkauttamista ja sen onnistumista. Kuitenkin niitä jalkauttaessa on otettava erityisesti huomioon talossa pitempään ollut henkilöstö. Heillä muutosvastarinta on yleensä suurin, sillä he ajattelevat usein ”miksi muuttaa toimivaa tapaa, kun aina ennenkin on tehty näin?”. Vastaavanlaisissa tapauksissa henkilöstölle on velvollisuus kertoa muutoksen tuomat hyödyt, syyt sekä vaikutukset. Lisäksi haasteena on muodostaa selkeä kokonaiskuva tarpeesta, sillä kehitysehdotuksia tulee varmasti laidasta laitaan sekä karsia niin sanotusti hyödyttömät ehdotukset. Muutoksia ei siis tapahdu ennen kuin henkilöstö ymmärtää muutoksen syyn. Vaikka yrityksen esimiehet selittäisivät muutoksen tuomat hyödyt ja syyt muutokselle, se ei aina tarkoita, että kaikki henkilöstöstä ymmärtävät asian. Suurin ymmärtämättömyys tapahtuu tilanteissa jossa muutoksen hyödyt eivät koske yksittäistä työntekijää vaan hankaloittavat työnkuvaa entisestään. Esimerkkitapauksena laskutuksen näkökulmasta olisi, että vaadittaisiin työntekijöitä lisäämään hallinnollista työtään ottamalla käyttöön työvaiheiden kirjaus koko projektilta, jotta saataisiin uudenlaista dataa raporteja varten. Tällaisessa tapauksessa työntekijöiden työnkuva lisääntyisi, mutta he eivät saisi henkilökohtaista hyötyä lisästä työmäärästä. (Järvinen 2008, 151.)

3.4 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksessa tavoitteena on avata laskutukseen sidoksissa olevia prosesseja ja saada lopputuloksesta sellainen, että jokainen laskutukseen sidoksissa oleva prosessi ymmärretään, jonka jälkeen se näkyisi jokaisella työntekijällä yrityksen päivittäisessä toiminnassa. Lisäksi tavoit-

teena on huomata jotain konkreettista hyötyä omassa päivittäisessä toiminnassa myyntilaskutuksen parissa sekä että laskutuksen sidosryhmissä työskentelevät henkilöt huomaavat asioiden kehittyneen. Yksinkertaistettuna tavoitteenani on avata laskutukseen vaikuttavat prosessit niin yksinkertaisesti, että jokainen ymmärtää laskutuksen merkityksen, ja se on helppo jalkauttaa eteenpäin työntekijöille.

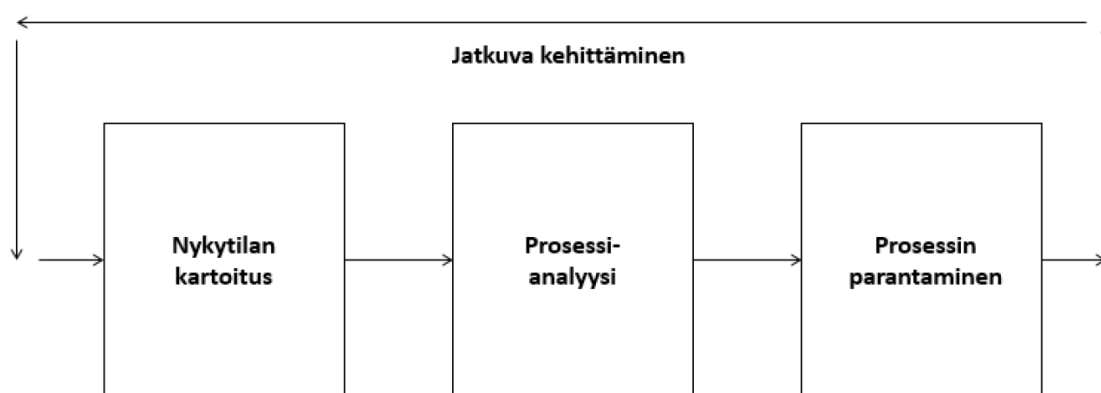
Lisätavoitteena on, että uutta työntekijää perehdytettäessä hallinnon tehtäviin voitaisiin käyttää tätä opinnäytetyötä apuna ja sen avulla uusi työntekijä olisi valmiimpi toimimaan esimerkiksi myyntilaskutuksen tai muiden taloushallinnon tehtävien parissa.

Henkilökohtaisilla teemahaastatteluilla pyritään saamaan laaja vastauskirjo monelta eri taholta, jotta vastauksista saadaan monipuolisia ja eikä tuloksissa painotu minkään yksittäisen osaston mielipide. Tavoitteena on myös, että Deleten johto tai muut yksiköt voisivat ottaa huomioon opinnäytetyössä mainittuja kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyön onnistumisen kannalta onnistuneet analysoinnit haastatteluista sekä konkreettiset ja toteutettavissa olevat kehitysehdotukset ovat tärkeässä osassa, sillä ilman edellä mainittuja onnistumisia opinnäytetyö epäonnistuu. Opinnäytetyön valmistuttua myös työn lukijan on samaistuttava tutkijan löytämiin ja tulkitsemiin asioihin, riippumatta onko lukija samaa mieltä tutkijan kanssa. Tämä on edellytys analysoinnin onnistumiselle. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 151.)

3.5 Prosessien kehittäminen

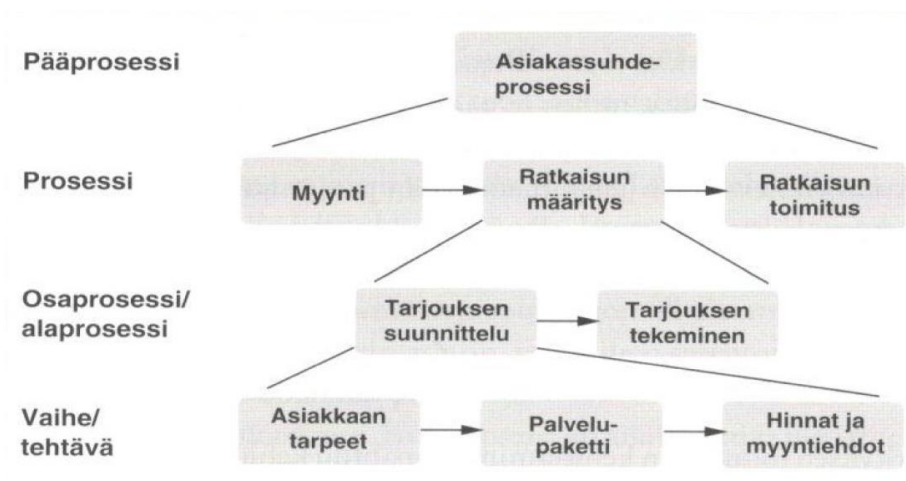
Opinnäytetyön tarkoitus on ensiksi selkeyttää laskutusprosessia ja sisältämiä prosesseja, jonka jälkeen kehittää niitä. Aluksi luvussa on teoriaa prosessien kehittämisestä ja myöhemmin työssä tärkeimmät laskutukseen vaikuttavat prosessit sekä mitä ne pitävät sisällään.



Kuvio 1: Prosessien kehittäminen. (Lecklin 2006, 134)

Prosessin kehittäminen vaatii niiden tiettyjen prosessien kehittämistä, mitkä tekevät lopputuloksen. Esimerkiksi Uudenmaan yksikön töissä laskun kirjauksen mahdollistaa työtilauksen vastaanottaminen, työntekijöiden tekemä työ ja vasta näiden jälkeen tehdystä työstä voidaan laskuttaa. Jotta mitään prosessia voidaan kehittää, on tutkittava lähtötilannetta eli nykyhetkeä. Tämä antaa suuntaa onko prosessi poistettava, onko sitä kehitettävä vai onko kyseinen prosessi jo toimiva, jonka jälkeen siirtyä uuteen prosessiin. Edellä mainittu oli prosessin analysoimista kehittämistä varten. Analysoinnin jälkeen prosessia parannetaan tehtyjen käyttöönotto suunnitelmien avulla, jotta prosessi saadaan käyttöön mahdollisimman vaivattomasti. Prosessin kehitys ei kuitenkaan lopu tähän, vaan tämän jälkeen on palattava lähtötilanteeseen, sillä kehitys ei lopu ikinä. (Lecklin 2006, 134-135). Mielestäni tähän sopii sanonta ”tyytyväisyys tappaa kehityksen”. Liike-elämässä yrityksen on jatkuttavasti kehityttävä tai se jää kilpailijoistaan jälkeen.

Jokaisessa yrityksessä on lukuisia eri prosesseja. Osa prosesseista voi olla eri arvossa kuin toiset, osa prosesseista on poistettu käytöstä ja osaa on kehitetty. Suurissa yrityksissä voi olla tuhansia prosesseja ja pienissäkin yrityksissä vähintään kymmeniä. Osassa yrityksissä ei ole määritelty ollenkaan prosesseja, mutta se ei kuitenkaan tarkoita, ettei siellä olisi niitä. Prosessien määrittely on hyvää johtamista sekä se auttaa ymmärtämään yrityksen toimintaa kokonaisvaltaisesti. (Lecklin 2006, 132.)



Kuvio 2: Prosessihierarkia. (Lecklin 2006, 133)

Deletellä Uudenmaan yksikössä esiintyy kuvion 2, jokaista prosessia jossakin muodossa, vaikkei yksikössä ole erikseen dokumentoitu prosessikuvausta. Ruohonjuuri tasolla pidetään huolta asiakassuhteesta, mahdollistetaan lisämyynti sekä täytetään asiakkaan tarpeet. Työnjohto puolestaan huolehtii edellä mainittujen lisäksi tarjouksen suunnittelusta sekä tekemi-

sestä, ratkaisun määrittämisellä ja hintojen että ehtojen esittämisellä. Viimeisenä laskutuksen tehtävä on varmistaa hintojen ja myyntiehtojen toteutuminen sekä varmistaa näillä asiakassuhteesta huolehtiminen.

Toimeksiantajan tavoitteena on saada konkreettista hyötyä opinnäytetyöstä, kehittääkseen toimintaansa laskutuksen osilta. Yleisesti, että laskutusta voitaisiin parantaa, yrityksen tarvitsee jatkuvasti kehittää toimintaansa, jotta toiminta olisi kilpailukykyistä ja organisaatio pysyisi alan kehityksessä mukana. Kehityskohteita ovat esimerkiksi kannattavuuden parantaminen, asiakkaiden toiveiden täyttäminen, henkilöstön motivointi, ongelmien ratkaisu. Näiden asioiden lisäksi olisi tärkeää olla se yritys, joka vie kehitystä itse eteenpäin ja muut seuraavat perässä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 12.)

4 Myyntilaskutusprosessi

Laskutuksen tarkoituksena on veloittaa asiakasta tarjotusta palvelusta tai tarvikkeesta. Virallisesti laskulta tulee selvittää mitä asiakas on ostanut, monta nimikettä asiakkaalta on veloitettu, mahdolliset alennukset ja lopullinen maksettava summa arvonlisäveroineen. Lisäksi maksuehtojen kuten esimerkiksi maksuajan on löydyttävä laskulta. Näitä kutsutaan laskun perustiedoiksi ja ovat virallisia vaatimuksia. Järjestelmän puolelta nämä tiedot on viety asiakkuuksien taakse laskutukseen ja laskun nimikkeillä on omat tiliöinti tietonsa, jotta järjestelmä osaa tiliöidä ne oikeaan paikkaan ilman jokaisen rivin manuaalista tarkistamista. Asiakasrekisterien ideana on helpottaa laskutuksen päivittäistä toimintaa ylläpitämällä koko organisaation sisäistä ja ulkoista asiakaskantaa. Tiedoista selviää esimerkiksi laskutusosoitteet, mahdollinen postiosoite, arvonlisäveroryhmä, maksuehdot, yhteyshenkilö jne. Edellä mainitut ovat perustietoja, ja osa asiakasrekistereistä saattaa antaa paljon enemmänkin tietoja kuten asiakaskohtaista laskutusta. Laskun muodostaminen voi tapahtua manuaalisesti syötettävällä tiedolla tai järjestelmistä tulevilta tapahtumilta. Esimerkiksi palvelualalla laskuille voi tulla rivejä esimerkiksi työntekijöiden tuntikirjausjärjestelmistä, ostoreskontrasta sekä manuaalisesti lisättäviä rivejä. (Lahti & Salminen 2008, 84-85.)

Laskutus on yritykselle erittäin tärkeää, sillä jos laskutus ei toimi tai on heikkoa, voi yrityksen maksuvalmius ja liiketoiminta heikentyä. Lahti ja Salminen ovat sitä mieltä, että laskutusprosessi käynnistyy, kun lasku luodaan ja se päättyy, kun laskun loppusumma maksetaan ja se saadaan kohdistettua myyntireskontraan ja kirjanpitoon. Olen henkilökohtaisesti sitä mieltä, että laskutusprosessi käynnistyy jo tilauksen yhteydessä, kun kerätään tietoja toimitukseen sekä laskutukseen. Esimerkiksi laskutustietoja tiedustellaan mahdollisesti jo tilausta vastaanottaessa. (Lahti & Salminen 2008, 78.)

Laskutustietojen selvittäminen on yksi tärkeimpiä vaiheita myyntilaskutuksessa, sillä mikäli asiakas on väärä, lasku joudutaan hyvittämään ja selvittämään oikea laskun saaja, mikä taas pitkittää maksuaikaa. Erityisesti laskutustiedoissa on oltava tarkkana, kun laskun loppusumma on huomattava tai toimittajaa ei ole ennen käytetty, sillä laskutustietoja selvittäessä voi paljastua, että yritys on maksuvaikeuksissa tai yrityksellä ei ole esimerkiksi tilaajavastuuta. (Hakonen & Roos 2014, 20.)

4.1 Laskutusprosessi Delete Finland Oy Uudenmaan yksikössä

Myyntilaskutus Helsingin toimipisteessä perustuu lähes kaikissa tapauksissa kuormakirjaan, oli se sitten sähköisessä tai paperisessa muodossa. Poikkeuksia ovat kuukausittain laskutettavat vakioajot, joista kuormakirja ei aina siirry laskuttavalle henkilölle saakka. Mielestäni tärkeimpänä yksittäisinä tekijöinä laskutukseen ovat työntekijät, sillä he täyttävät kuormakirjat ja tekevät sen työn mitä on tilattu.

Laskun muodostus Deletellä perustuu tuntikirjausjärjestelmään kirjattuihin laite- ja työntekijäkirjauksiin, ostoreskontrasta ohjatuista ostolaskuista, jätteenkäsittelylaitokselta tulleista siirtoasiakirjoista sekä manuaalisesti syötetystä datasta. Jos data syötettäisiin Uudenmaan yksikössä pelkästään manuaalisesti, niin laskutuksen parissa saisi työskennellä useampi työntekijä, sillä tuntikirjausten ja työkohteiden määrä on todella suuri. Myyntilaskutuksen optimoinnissa on siltikin tekemistä, sillä käytössä on useampikin eri järjestelmä työnjohdon avuksi. Tämänhetkistä laskutusta voisi optimoida automatisoimalla kaikki data yhteen järjestelmään, joka minimoisi tuplatyön määrää, mutta tässä ei ole vielä onnistuttu halutulla tavalla.

Lahtinen & Salminen ovat kirjoittaneet myyntilaskujen kehityksen trendeistä ja painottaneet siitä kahta asiaa: verkkokauppojen lisääntymisestä sekä manuaalilaskutuksen minimointia. He käyttävät kirjoituksessaan esimerkkinä verkkokauppojen liiketoimintamallia. Uudenmaan yksikön näkökulmasta manuaali laskutuksen minimointia on vaikea toteuttaa nykyistä enempää, koska työt ovat projektiluontoisia kestäen tietyn aikaa, eikä työ välttämättä toistu ikinä. Tämä pätee erityisesti yksityisasiakkaiden kohdalla. Kuukausittain veloitettavat sopimustyöt esimerkiksi kaivojen tyhjentäminen kerran viikossa on helppo toteuttaa manuaalilaskutuksen minimointia huomioiden, sillä tällaiset tapaukset voidaan laskuttaa yksittäisillä riveillä. Manuaalisesti syötettyjen rivien määrää ja muokkauksia voidaan vähentää työntekijöiden kirjausten virheettömyydellä, tarkoilla laitekirjauksilla sekä työnjohdon ja työntekijöiden välisellä yhteydenpidolla esimerkiksi sopimalla laskutettavien tuntien määrästä. Laskutettavista tunteista sovitaan myös asiakkaan kanssa sekä mahdollisesti haetaan kuittaus asiakkaalta, jottei väärinkäsityksiä synny.

Seuraavissa luvuissa avaan mielestäni kolme tärkeintä vaihetta koko laskutusprosessissa, viimeisenä prosessina itse varsinainen laskuttaminen. Nämä kolme prosessia voisi pilkkoa vielä pienempiin prosesseihin, mutta se ei mielestäni ole oleellista opinnäytetyön kannalta. Näiden prosessien lisäksi on toki muitakin laskutusprosessiin sidoksissa olevia prosesseja, mutta opinnäytetyön selkeyden ja laajuuden kannalta niistä ei kannata tehdä omia alalukuja.

4.2 Työtilaus

Lähtökohtaisesti työtilaus voi tulla montaa eri kautta toteutettavaksi. Esimerkiksi viemäripuolella on yleistä, että tilaukset tulevat suoraan puhelimitse ja tarve työn toteuttamiselle on erittäin kiireinen. Työnjohtajat sekä myyjät tarjoavat töitä vastaten tarjouspyyntöihin tai ottamalla yhteyttä potentiaalsiin asiakkaihin, joiden tarve on jo todettu. Erityisesti puhelimen välityksellä tulleissa töissä on tärkeää saada kaikki oleellinen tieto, jotta varmistetaan työn onnistunut toteuttaminen, laskun oikeellisuus ja vältetään mahdolliset reklamaatiot.

Työtilauksen vastaanottamisessa yhteyshenkilöllä on suuri vastuu työn onnistumisen kannalta. Yhteyshenkilö esimerkiksi kertoo minimiveloituksista, ottaa selvää laskutusosoitteista, varmistaa ajankohdan työn aloituksella sekä varmistaa saadun tiedon oikeaksi. Tämän lisäksi useilla työkohteilla on erityisvaatimuksia työn luonteen tai asiakkaan toiveiden puolesta, jotka on otettava ehdottomasti huomioon. Mikäli näitä asioita ei varmisteta seuraa todennäköisesti virheitä joita joudutaan käsittelemään tulevaisuudessa. Esimerkiksi mahdollisilla reklamaatioilla tai virheelliseen osoitteeseen osoitetuilla laskuilla laskun maksuaika pitenee. Maksuajan venyminen ja maksujen viivästymisen vaikuttavat suoraan yrityksen kassavirtaan. Virheet työssä tai laskulla voivat myös vaikuttaa asiakassuhteeseen ja pahimmassa tapauksessa asiakassuhde voi päättyä. Tärkeää onkin hoitaa mahdolliset virhetilanteet ammattitaitoisesti ja osoittaa asiakkaalle halu jatkaa yhteistyötä.

Pääsääntöisesti työn tilaajat tietävät mistä on kyse ja pyytävät tarvitsemaansa palvelua. Kuitenkin on myös tapauksia, jossa asiakas kertoo ongelmastaan, on yhteyshenkilön selvitettävä puhelimesta työn luonne ja sen kiireellisyys. Tämän jälkeen on vielä resursoitava kalusto sekä työntekijät sovittuun ajankohtaan. Työtilaus on siis prosessinakin suhteellisen laaja ja vaativa käsite sekä se liittyy vahvasti laskutukseen.

4.3 Tuntikirjaukset

Delete Finlandilla on käytössä erillinen tuntikirjaus- ja työaikajärjestelmä toiminnanohjausjärjestelmän lisäksi. Kyseinen työajan seurantajärjestelmä mahdollistaa henkilöstön ja laitteiden resursoinnin, työntekijöiden tuntikirjaukset sekä järjestelmään syötettyjen tapahtumien hallinnan. Ideaali tilanne olisi sellainen, että työntekijät kirjaisivat tuntinsa päivittäin työnjohdon hyväksyessä ne seuraavana päivänä, koska tuntikirjaukset siirtyvät toiminnanohjausjärjestelmään ja laskutukseen vasta työkirjausten hyväksymisen jälkeen. Laittekirjauksilla on myös suuri merkitys koko organisaatiolle, sillä käytössä olevasta työajanseurantajärjestelmästä syötetyistä laitetunneista saadaan selvitettyä projektille yksilöidyt laitteet ja onko kohteessa ollut useampikin laite. Uudenmaan yksikössä tuntikirjausten säännöllisyys on tuottanut hieman haasteita laskutukselle, sillä tunteja ei aina hyväksytä eteenpäin päivän päätteeksi. Tämä johtaa siihen, että työtä ei voi laskuttaa heti sen valmistuttua vaan laskuttava henkilö joutuu odottamaan työntekijöiden tuntikirjauksia, mikäli aikoo päättää projektin laskutukseen. Laskutuksen voi toki tehdä ennen kirjausten siirtymistä, mutta silloin se vääristää projektin kustannuksia ja katetta. Toinen tapa on laskuttaa projektit ja olla päättämättä projekteja odottaen kirjausten siirtymistä toiminnanohjausjärjestelmään, mutta silloin aktiivisten projektien määrä kasvaa niin massiivisesti, että aktiivisia töitä on vaikea löytää aktiivisten projektien listalta sekä projektin tuloksen analysointi viivästyy.

Prosessikäsitteenä pelkkä tuntikirjaukset ovat aika laaja käsite, joka pitää sisällään useamman prosessin. Ennen haastatteluja on jo ennalta tiedossa, että tätä prosessia täytyy kehittää, joten ensin on selkeytettävä mitä tuntikirjaus prosessiin kuuluu. Työntekijöiden tuntikirjaus perustuu tehtyyn työaikaan. Optimaalinen tilanne on se, että jokainen työntekijälle maksettu tunti voidaan myös veloittaa asiakkaalta. Yksinkertaistettuna työkirjaus prosessin voi pilkkoa seuraaviin: tehdyn työajan kirjaaminen, työajan tarkennusten tekeminen esimerkiksi ylitöiden merkitseminen, laitekirjauksen teko sekä viimeisenä tarkastaminen ja työnjohdolle hyväksyttäväksi lähettäminen.

Deletellä tuntikirjausten oikeellisuus korostuu erityisesti työmailla, jossa työnjohtajan rooli on pienempi ja työntekijät hoitavat työmaan alusta loppuun itse. Tällöin työntekijällä on paras tieto työhön käytetystä ajasta ja siitä mitä veloitetaan asiakkaalta. Tällaisissa tapauksissa työntekijä on vastuussa, että asiakkaalta veloitettava aika vastaa tehtyä työaikaa. Ettei kävisi niin, että asiakkaalta saadaan veloittaa vain esimerkiksi 6h, kun työntekijälle maksetaan täyden päivän palkka. Poikkeuksia asiaan kuitenkin löytyy jatkuvasti, mutta lähtökohtaisesti oletus on se, että laskutettavaa aikaa on varsinaisen työn lisäksi kohteeseen siirtyminen.

4.4 Laskutus

Tällä hetkellä Deleten Uusimaa yksikössä on muutamia laskuttavia henkilöitä ja loput toimihenkilöt ja työntekijät taas muodostavat laskutusmateriaalia. Riihimäen yksikössä työnjohto laskuttaa projektinsa itse, mutta Helsingin yksikössä yhden työpäällikön lisäksi laskutuksesta vastaa yksi hallinnon henkilö massiivisen laskutusmäärän vuoksi. Laskutusmateriaalin valmistamiseen osallistuvat kuitenkin koko yksikön kaikki työntekijät työnjohtajineen esimerkiksi työn suorittamisen, tuntikirjausten ja tietojen keruun muodossa. Helsingin yksikössä pyritään laskuttamaan viimeistään kolme päivää työn valmistumisen jälkeen, tällöin työntekijöillä on aikaa kirjata tuntinsa työstä työaikajärjestelmään sekä työnjohdolla on aikaa tarkastella ja hyväksyä tunnit palkanmaksuun sekä laskutukseen. Poikkeuksena ovat suuremmat työmaat tai jotkin asiakkaat, jotka vaativat yhteenvetoa tehdyistä töistä tai esilaskua hyväksyttäväksi ennen varsinaista laskua. Tällöin laskutus saattaa venyä sovitusta kolmesta päivästä. Delete Finlandin Uudenmaan yksikön laskutuksesta tekee mielenkiintoisen sen monipuolisuus, sillä yksikössä laskutetaan paljon tuntitöitä tuntiveloitushinnoilla, sopimusojoja kiinteällä hinnalla, urakkasummia tarjousten perusteella, viikkolaskutusta ja näiden yhdistelmiä. Koko Delete Finlandilla on ohjeistettu, että aina ennen laskun kirjausta, on laskun esikatselussa varmistettava laskun oikeanlainen ulkoasu, laskun sisällön oikeellisuus ja tarvittavat viitetiedot.

Laskuttavan henkilön näkökulmasta on otettava huomioon useampikin yksittäinen prosessi sekä kokonaisuus laskutusprosessista. Yksittäisiä prosesseja ovat esimerkiksi laskutusaineiston tarkastelu, mahdollisten yksittäisten lisien tai puuttuvan aineiston lisääminen, maksu-, hinta ja viitetietojen oikeellisuuden varmistaminen, työselosteen lisääminen sekä laskun ulkoasun tarkastaminen. Tämän lisäksi on varmistettava oikeat kirjauspäivät sekä oltava varma, että työn voi laskuttaa. Laskutusprosessiin kuuluvat myös tapahtumat laskun kirjauksen jälkeen, sillä laskutusprosessi päättyy siihen, että asiakas maksaa laskun ja Delete kirjaa tapahtumat kirjanpitoon. Tämänkin jälkeen voi tulla vielä reklamaatioita, ja suorituksen voi joutua palauttamaan, mikäli reklamaatio osoittautuu aiheelliseksi. Tällaisia tapauksia sattuu kuitenkin harvoin.

5 Teemahaastattelut

Haastattelin kymmentä henkilöä, jotka valitsin Delete Finlandin Uudenmaan yksikön sisältä eri tehtävistä, toisen yksikön toimihenkilöstä sekä Deleten talousosastolta. Halusin haastattelujen olevan eri tehtävistä, jotta saan vastauksista monipuolisia ja erilaisia. Halusin myös haastateltavien toimivan organisaatiossa eri asemilla ja eri toiminnoissa, jotta saan näkökulmia ja ideoita koko organisaatiosta. Haastattelut toteutetaan nimettöminä. Tutkimastani aiheesta ei ole olemassa paljonkaan tietoa, joten haastattelut tuovat uusia näkökulmia olemaan olevaan asiaan. Haastattelut vaativat aina vuorovaikutusta osapuolien kesken ja tämä

taas vaatii jonkinlaisen luottamussiteen osapuolten välille. Tutkijana minulla ei ollut tätä ongelmaa, sillä kaikki haastateltavat olivat tuttuja kollegoita, mutta ulkopuolisella olisi ollut omat haasteensa ansaita tämä luottamusside asioista, jotka koskevat vastaajan tapaa työskennellä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 107-108).

Monesta teemahaastattelu saattaa kuulostaa samalta kuin muutkin haastattelumuodot. Teemahaastattelussa on kuitenkin useita ominaispiirteitä, joita ei muissa haastattelumuodoissa ole. Tällaisia ominaispiirteitä ovat esimerkiksi tieto haastateltavien henkilöiden kokemasta tilanteesta, tutkijan tieto tutkittavan kohteen tärkeistä prosesseista ja kokonaisuudesta, haastattelurunko eli kysymykset ja haastattelu sekä sen analysointi. Tekemässäni teemahaastattelussa haastateltavien henkilöiden kokema tilanne on laskutukseen tai johonkin laskutusprosessin vaiheeseen osallistuminen. Tutkijana tiedän taas laskutuksen tärkeistä prosesseista sekä ymmärrän hyvin kokonaisuuden laskutusprosessista, joiden perusteella muodostin kysymykset ja tein haastattelurungon. Kysymyksien valinta perusteluineen ilmenee seuraavissa luvuissa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47.)

Kvalitatiivinen tutkimus antaa mahdollisuuden huomioida haastateltavien omakohtaiset kokemukset, historian sekä heidän henkilökohtaiset havainnot tutkittavasta asiasta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa esiin tulisi haastateltavien kokemat vääryydet ja epäkohdat, kun taas kvalitatiivisella tutkimuksella saadaan esille heidän koko näkemyksensä asiasta. En usko, että kvantitatiivisella menetelmällä saadut vastaukset olisivat huonoa tietoa tutkimukselle, mutta uskon, että henkilöiden näkemykset laskutusprosessista ovat paljon arvokkaampaa tietoa kuin vastaajien kokemat vääryydet aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 27.)

Valitsin teemahaastattelun sen joustavuuden takia, sillä silloin ei tarvitse edetä tietyssä järjestyksessä tai tiukasti kysymyksiin vastaten. Teemahaastattelussa kaikki vastaavat kuitenkin samoihin kysymyksiin, mutta vapaasti edeten ja vapaasti vastaten. Yksi syistä teemahaastattelun valintaan oli myös, se ettei haastattelun muoto sido vastaajaa mihinkään vastausmuotoon vaan vastaaja voi vastata lyhyesti tai pitkästi ja vastaajan näkökulma korostuu vastauksissa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47-48).

Aloitin haastattelut kertomalla mistä on kyse ja mitä ovat tavoitteeni haastattelulta. Painotin kuitenkin esimerkiksi vastaajan anonymia vastausta työssä ja tein selväksi, että vastaajalla on täysin vapaa sana. Grönfors (1982, 107) korosti, että tutkijan on saatava vastaajalle vaivaton olo ja haastattelulle otollinen ilmapiiri. Vastausten kirjaaminen tapahtui samanaikaisesti suoraan kysymyspohjalle. Haastattelujen jälkeen analysoin jokaisen vastaajan vastaukset yksitellen ja muodostin kokonaiskuvaa tutkittavasti aiheesta. Haastattelut nimettiin joko toimihenkilö tai työnjohtaja tittelillä.

5.1 Kysymykset

Halusin kysyä vastaajilta selkeitä ja yksinkertaisia kysymyksiä, mutta kuitenkin keskustelua herättäviä. Ajatukseni tässä oli, että vastaajien olisi helppo vastata ja, että kaikki kysymykset sopisivat vastaajalle hänen työtehtävistä riippumatta. Tavoite keskustelun etenemiselle oli, että keskustelu lähtisi liikkeelle kysymyksistä, muttei kuitenkaan olisi täysin sidoksissa niihin vaan ne olisivat enemmänkin keskustelua ohjaavia. Tarkoituksena kuitenkin on, että kaikkiin kysymyksiin saadaan vastaukset koko keskustelun kautta, eikä vain yhdellä tai kahdella lauseella. Kehitysehdotuksia varten on tärkeää saada selkeä kokonaiskuva haastattelujen perusteella puutteista, kehitettävistä asioista ja niiden toteutusmahdollisuuksista. Kysymyksiä on viisi kappaletta, jottei haastattelu veny liian pitkäksi, mutta tutkimuksesta tulee kuitenkin tarpeeksi kattava. Jokainen kysymyksistä on oleellinen tutkimuksen kannalta eikä haastatteluihin otettu mukaan niin sanottuja täytekysymyksiä.

Haastattelu koostuu viidestä kysymyksestä ja vastaavia henkilöitä on 10. Koska haastattelu kohdistuu vain yhden yrityksen henkilöstölle ja vastaajat ovat organisaation taloushallinnosta tai Uudenmaan yksikössä työskenteleviä henkilöitä saadaan sellainen lopputulos, mikä palvelee opinnäytetyön tarkoitusta eli selkeyttää Uudenmaan yksikön laskutusprosessia. Kysymykset liittyvät vahvasti Deleten laskutusprosessiin, mutta vastaaja pystyy tuomaan oman näkemysensä asiaan vastauksillaan ja vaikuttamaan tutkimustulokseen. Valitsen haastateltavat tarkasti tarkoituksena saada hyvinkin erilaisia vastaajia. Vastaajien joukossa oli henkilöitä, jotka ovat työskennelleet Deletellä jo pitkään sekä vastikään aloittaneita ja siltä väliltä. Tämän tarkoituksena oli saada kehitysehdotuksiin näkökulmaa siitä, että ovatko ns. uudemmat työntekijät sisäistäneet jo laskutusprosessin vai tarvitseeko sen oppimiseen pidemmän ajanjakson tuoman kokemuksen. Halusin myös tietää, eroavatko mielipiteet laskutukseen liittyvistä prosesseista pidemmän aikaa talossa työskennelleen henkilön sekä uudemman työntekijän välillä. Kokeneemmat työntekijät ovat osallistuneet laskutukseen monella eri tavalla, sillä laskutusprosessi on muuttunut hyvinkin paljon vuodesta 2013, jolloin tulin taloon ensimmäistä kertaa. Kokeneempien työntekijöiden vastaukset ovatkin siis todella arvokkaita, sillä heillä on kokemusta tätäkin vanhemmista laskutustavoista ja fuusioinnin tuomista muutoksista.

Kysymyksien tuomat vastaukset perustuvat puhtaasti vastaajien mielipiteisiin ja näkökulmiin, sillä tällöin saadaan paras tieto vastaajien näkökulmista laskutusprosessiin. Toinen vaihtoehto olisi ollut ottaa mukaan tosiasiakysymyksiä joissa haastateltavan pitää valita oikein vaihtoehdoista, mutta en usko, että tämä palvelisi tutkimuksen tarkoitusta. Haastattelutilanteessa haastattelijan on oltava selkeä tavoitteestaan ja lisäkysymyksillä haastattelija voi ohjata keskustelua oikeaan suuntaan. Haastattelijan on tiedettävä, että pyritäänkö vastauksissa saamaan selville tosiasioita vai mielipiteitä ja ohjattava keskustelua siten, sillä ihmiset perustavat mielipiteitään myös faktatietoon. Esimerkkinä vastaajien ennalta tietämästä faktatiedosta olisi kehitysehdotuksia laskutusprosessiin kysyttäessä vastaajien faktatieto todetusta laskun

kirjausajan liiallisesta kestosta. Tällainen esimerkki on jo tutkijalla tiedossa, joten se ei ole hyödyllinen tutkimuksen kannalta. Kuitenkin teemahaastattelun periaatteen mukaan kysymysten on oltava riittävän avonaisia, mutta haastattelijan on kyettävä ohjaamaan keskustelua haluamaansa suuntaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 106.)

5.2 Kysymysten analysointi

Tässä kappaleessa analysoin ja perustelen miksi valitsin kyseisen kysymyksen teemahaastatteluun. Kysymykset liittyvät yrityksen laskutusprosessiin ja kysymyksillä selvitetään mielipiteitä yrityksen laskutustavasta, sekä miten sitä voisi kehittää.

Ensimmäinen kysymys on ”Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomioon laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia?”. Tämän kysymyksen vastauksesta voi päätellä mitä asioita vastaaja kokee tärkeäksi laskutuksessa. Esimerkiksi arvostaako vastaaja enemmän kulujen seurantaa kuin nopeaa laskun kirjausta. Lisäksi kysymyksestä selviää, onko vastaaja tietoinen mitä kaikkea laskutukseen kuuluu ja ymmärtääkö hän laskutuksen näkökulman tuotannosta. Koska haastattelut toteutetaan teemahaastattelujen merkeissä aiheuttaa kysymys varmasti muutakin keskustelua esimerkiksi vastaajan perusteluja valitsemilleen prosesseille ja näin ollen vastaukset eivät jää liian lyhyiksi ja tieto on ainutlaatuista.

Toinen kysymys ”Mikä on mielestäsi tärkein vaihe laskutuksessa?”. Kysymyksestä selviää vastaajan ykkösprioriteetti laskutusprosessista. Tämä auttaa erityisesti kehitysehdotuksia tehdessä, koska mikäli moni vastaajista on samaa mieltä laskutuksen tärkeimmästä vaiheesta, voidaan olettaa Delete Finlandin Uudenmaan yksikön olevan yhtä mieltä tästä. Mikäli se prosessi on itsessään puutteellinen, on tärkeää saada kehitettyä sitä paremmaksi. Kysymyksellä saadaan myös selville, onko taloushallinnon henkilöstöllä ja tuotannon työnjohdolla suuria mielipide eroja eri prosessien tärkeydestä vai ovatko kaikki samaa mieltä asiasta. Teemahaastattelun turvin vastausta voidaan perustella tarkemmin eikä vastaus jää pelkäksi lauseeksi. Laajat vastaukset antavat paremman kuvan kokonaisuudesta ja pystyn hyödyntämään vastauksia kehitysehdotuksissa.

Kolmas kysymys on ”mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?”. Tämä kysymys on ehkä tärkein erityisesti kehitysehdotusten kannalta, sillä mikäli heikko prosessi parannetaan nostaa se työntekijän motivaatiota sekä tyytyväisyyttä asiaan sekä työteho kasvaa. Kysymyksen avulla voidaan myös kyseenalaistaa kyseinen prosessi, että onko se edes tarpeellinen tai miten siitä saisi parhaimman hyödyn irti. Uskon, että tämä kysymys tuottaa eniten keskustelua, koska vastaaja voi vaikuttaa aidosti prosessin kehitykseen vastauksen muodossa. Tärkeää keskustellessa on olla puolueeton eikä näyttää omaa mielipidettään asiasta, jotta vastaaja pysyy mielipiteessään ja tutkimuksen lopputulos pysyy puolueettomana.

Haastatteluiden anonyyminen korostuu tässä kysymyksessä, sillä en usko kenenkään suostuvan kertomaan negatiivisia kohtia esimerkiksi järjestelmästä nimellisesti, jonka lisäksi en usko siitä olevan mitään hyötyä, jos työssä kerrotaan laskutusprosessin epäkohtia nimellisesti.

Neljäs kysymys ”ymmärrätkö kokonaiskuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?”. Mikäli kokonaiskuvaa ei ymmärrä, niin lopputulos ei ole paras mahdollinen. Siksi on tärkeää kysyä vastaajilta heidän mielestään epäselviä asioita sekä kokonaiskuvan ymmärtämisestä. Jos vastaaja ei ymmärrä tekemänsä vaiheen vaikutuksia laskutukseen niin hän tuskin muuttaa tekemisiään laskutuksen takia. Mikäli vastaaja ymmärtää kokonaiskuvan sekä jokaisen prosessin vaikutuksen lopputulemaan, hän optimoi omaa tekemistään, jotta lopputulemaa voidaan parantaa. Varsinaisessa haastattelussa tästä on hyvä keskustella laajemmin, sillä tuotannon puolelta vastaajan mielipide kokonaiskuvan ymmärtämisestä voi olla aivan eri kuin vaikkapa taloushallinnon ihmisillä. Uskon, että haastattelussa moni ymmärtää kokonaiskuvan, mutta uudemmillä työntekijöillä voi tulla hyviä tarkennuksia kysymykseen.

Viides kysymys ”Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?”. Tämä kysymys on tutkimuksen kannalta hyödyllisin, sillä parhaassa tapauksessa vastaajalta saa valmiita kehitysehdotuksia joita voi suoraan hyödyntää. Vaikka vastaajilta ei tulisi suoria kehitysehdotuksia, saadaan arvokasta tietoa mihin suuntaan laskutusprosessi pitäisi kehittää. Aikaisemmatkin kysymykset teemahaastattelusta liittyvät myös laskutusprosessin kehitykseen, mutta tässä kysymyksessä teemahaastattelussa käydyt asiat konkretisoituvat. Olen muodostanut jo oman ennakkokäsityksen mahdollisista kehitysehdotuksista ennen teemahaastatteluja, joten odotettavissa on tuttujaakin ideoita. Kuitenkin tämä kysymys mahdollistaa aivan uudet ideat ja näkökulmat laskutusprosessin kehittämiseen. Uskon tämän kysymyksen vastausten tuovan aivan uusia näkökulmia laskutukseen, koska kaikki kuitenkin lähtee tuotannosta liikkeelle.

5.3 Vastaukset

Olen erittäin tyytyväinen haastatteluista saaduista vastauksista ja mielestäni vastaukset jopa ylittivät niille asettamani tavoitteet. Vastauksista tuli todella monipuoliset johtuen vastaajien eri työtehtävistä, kokemuksesta sekä näkökulmista. Vastauksien sanoma on suhteellisen samankaltaista kaikilla osassa kysymyksissä, mutta yksittäisissä vastauksissa korostuu vastaajan asema yrityksessä ja miten kysytty kysymys on kosketuksissa vastaajan työtehtävän kanssa. Sain haastateltua kaikkia kymmentä valitsemaani henkilöä, ja itse haastattelut sujuivat riittävän rennosti, kuitenkin aiheuttaen keskustelua. Vastaukset löytyvät opinnäytetyön lopusta liitteinä, koska halusin tuoda esiin yksittäisten vastausten eron keskustelun tuoman tiedon määrään. Liitteistä huomaa, etteivät vastaukset itsessään ole kovin pitkiä, mutta vastausten

analysointi on kuitenkin kattavaa ja monipuolista. Kysymyksistä seuranneiden keskustelujen tieto on siis korvaamatonta, kun tutkimuksessa käytetään teemahaastatteluja.

Ensimmäisessä kysymyksessä halusin selvittää laskutuksessa huomioitavia asioita ja pyysin nimeämään kolme laskutusprosessin prosessia. Erityisesti tämän kysymyksen vastauksissa ilmeni paljon samoja asioita kuten oikea hinnoittelu, oikean asiakkaan varmistaminen, kuittausten hakeminen asiakkaalta sekä paljon muuta tietoa. Samankaltaisista vastauksista huolimatta haastateltava sai vastaukseen mukaan omasta työtehtävästä ja kokemuksesta tulleen näkökulman, jonka ansioista huomasin, että vaikka haastateltavat sanovat saman prosessin, he painottavat kuitenkin täysin eri aluetta prosessissa. Esimerkkinä tästä olisi, että tuotannossa laskujen oikeellisuudella painotetaan enemmän, että kaikki kulut ja työ on laskutettu, jotta projektista saadaan kannattava. Taloushallinnossa laskun oikeellisuudella haluttiin varmistaa, ettei tule reklamaatioita ja näin ollen suoritus laskusta olisi mahdollisimman nopeasti yrityksen tilillä. Ensimmäisessä kysymyksessä oli myös yksittäisiä vastauksia, joita muut haastateltavat eivät olleet huomioineet. Tällaisia oli esimerkiksi, arvonlisäverollisen tuntihinnan ilmoittaminen asiakkaalle verottoman hinnan sijasta, sisäisten kulujen jakaminen ja huomiointi projektilla, tuntikirjausten tarkastus sekä tieto, että onko työ urakkatyö vai tuntiveloitusterusteinen. Näistä vastauksista ilmeni haasteltavan henkilökohtainen kokemus tilanteista, joissa edellä mainittuihin kohtiin on törmätty.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin vastaajan mielipidettä tärkeimmästä yksittäisestä vaiheesta laskutusprosessissa. Haastattelutilanteessa painotin laskuttavan henkilön näkökulmaa ja pyysin ajattelemaan, että mikä olisi se yksittäinen prosessi, mitä ilman laskun tekemisestä ei tulisi mitään. Osa vastauksista oli hyvinkin samankaltaisia eri osa-alueita painottaen, mutta vastauksissa ilmeni kuitenkin täysin yksittäisiä mielipiteitä, minkä ansioista vastauksista tuli erittäin laajat. Yleisin vastaus oli tiedon oikeellisuus eli laskutettava työ vastaa tehtyä työtä, riittävä tieto kuten oikeat viitetiedot, laskutusosoite, tilausnumerot ja hinnat, sekä asiakkaan hyväksymä laskutusmateriaali eli lasku vastaa allekirjoitettua materiaalia. Lähes jokainen vastaaja painotti kuitenkin, että yksi tärkeimmistä vaiheista on kaiken tarvittavan tiedon kerääminen työn tilaus vaiheessa, jotta työn teko onnistuu, laskuttavalla henkilöllä on käytössään kaikki tarpeellinen materiaali ja reklamaatioilta vältytään.

Kolmannessa kysymyksessä selvitin haasteltavilta, että mitä epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa on. Haastateltavat hieman epäilivät kysymystä alkuun, mutta painotin tässä vaiheessa uudestaan, että haastattelu on täysin anonyymi eivätkä yksittäisen henkilön vastauksia saa selville siitä huolimatta onko vastaus negatiivinen tai positiivinen. Haastateltavien vastaukset perustuivat lähes aina siihen, miten se vaikuttaa omaan työhön. Tämän ansioista tämänkin kysymyksen vastauksista tuli todella monipuolisia. Suurin osa vastauksista liittyi rahankiertonopeuteen, järjestelmän puutteisiin, tiedonkulkuun tai oikeuksiin. Kiertonopeuteen

liittyvät vastaukset olivat esimerkiksi laskutuksen kasautuminen kuunloppuun sekä tuntikirjausten pimittäminen ja niiden liiallinen merkitys laskutukseen. Järjestelmäpuutteita perusteltiin seuraavilla väitteillä: projektin perustaminen on liian hidasta tai vaikeaa puhelimesta, asiakashistorian haku esimerkiksi vanhat laskut tai kohteet ja laskun kirjaamisen kesto. Tiedonkulusta mainittiin epäselvyydet työtilausta vastaanottaessa, tiedon poisjäänti laskulta tai kulku työmaalta eteenpäin sekä tarjousten ohjaus oikeille henkilöille. Lisäksi yksittäisistä vastauksista ilmeni, että kulujen automatisoinnissa olisi kehitettävää, sillä ostolaskujen kohdistamisessa projektille kestää liikaa sekä erityisesti kuun vaihteen laskutuskireissä uusien asiakkaiden perustusprosessi kestää liian kauan. Ostolaskujen kiertonopeus ei toki ole aina Uudenmaan yksiköstä kiinni vaan toimittajalla laskun lähetyksessä saattaa kestää liian pitkään.

Neljäs kysymys käsitteli haastateltavien ymmärrystä koko laskutusprosessista. Keneltäkään haastateltavalta ei tullut kielteistä vastausta, ettei hän ymmärtäisi prosessia ollenkaan. Vastajat kuitenkin painottivat osaavansa oman tehtävänsä vaatimat asiat ja ymmärtävänsä teoriassa mitä laskutusprosessiin kuuluu, vaikeivat osaisi kaikkia sen vaiheita käytännössä tehdä. Osalta vastaajista ilmeni pientä epävarmuutta laskutusprosessin ymmärtämisestä, mikä johtui lähinnä siitä, ettei vastaaja ole työskennellyt pitkään talossa tai osallistunut jokaiseen vaiheeseen laskutusprosessia.

Viimeinen kysymys oli mielestäni tärkein ja hyödyllisen opinnäytetyöni tarkoituksen kannalta, sillä siinä kysyttiin haastateltavalta suoraan kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin. Haastatteluista tuli useita erilaisia kehitysehdotuksia, joista ilmeni vastaajan oma kokemus, työtehtävään liitettävät parannusideat sekä mielipide nykyisestä toiminnasta. Haastateltavien eri työtehtävistä johtuen ehdotukset liittyivät aina tuotannon tarpeista taloushallinnon vaatimuksiin. Useimmiten esiintyi parannusehdotus tiedonkulusta laskutukseen asti, niin asiakkaalta kuin työntekijöiltä. Tuotannon puolelta haastatteluista ilmeni toiveita, että nykyinen järjestelmä saataisiin käyttäjäystävällisemmäksi sekä hakutoimintoja helpotettaisiin. Haastatteluissa myös todettiin järjestelmässä olevan bugeja, kuten yllättävät kaatumiset, projektin viitetietojen historian muuttaminen yms. Yksittäisiä kehitysehdotuksia tuli myös henkilöstöön liittyen. Esimerkiksi osa henkilöstä kokee työmääränsä vain lisääntyvän eikä siihen näy muutosta. Lisäksi keskustelimme haastateltavan aloitteesta myös järjestelmäkoulutusten kehittämisestä. Yhdeltä vastaajasta tuli kehitysehdotus vanhemman henkilöstön opastamiseen muuttuvissa asioissa erityisesti virtuaalisissa järjestelmissä. Dele on mielestäni reagoinut kuitenkin tähän hyvin järjestämällä henkilöstölle esimerkiksi kurseja, jossa opetetaan esimerkiksi Office-ohjelmien käyttöä.

5.4 Johtopäätökset

Voin todeta toisen kysymyksen vastauksen perusteella, että Uudenmaan yksikössä on selkeää mitä laskutus ehdottomasti vaatii ja, että vastaajilla on ymmärrys laskutuksesta. Mieleeni jäi eräs yksittäinen vastaus, joka oli, että ”laskuttavan henkilön on tiedettävä mitä tekee”. Keskusteltuamme tästä tulimme siihen lopputulokseen, että laskuttavalla henkilöllä on oltava riittävä taloushallinnon tietotaito, kokemusta tai tietoa laskutettavan työn luonteesta, sekä kokemusta yksikön laskutustavasta. Myös tieto työn luonteesta on hyvä, jotta olisi edes jonkinlainen kuva mitä laskuttaa. Laskun tekeminen vaatii kuitenkin tiedon laskun virallisista vaatimuksista, jotka kerroin työssä myyntilaskutusprossin kuvauksessa. Osaan vastauksissa ilmenneisiin epäkohtiin on jo reagoitu, opinnäytetyön teon aikana, mutta mielestäni niistä on silti hyvä mainita, koska siitä voi päätellä, että Delete ja Uudenmaan yksikkö tekee jatkuvasti työtä kehittääkseen toimintaansa.

Vastauksista pystyy päätellä, että tiedon vastaanottamisessa, kysymisessä tai jakamisessa on kehitettävää tällä hetkellä. Tietoa jää liikaa pois osapuolilta vaikuttaen työn toteutukseen sekä laskutukseen. Ostolaskujen kierron kestoon on monia syitä, toimittajalla voi kestää laskun lähetys, isompien toimittajien koontilaskut, ostolaskujen suuri määrä yrityksessä sekä järjestelmä, joka ei mahdollista ostolaskujen kohdistusta projektien päättämisen jälkeen. Kuunvaiheen laskutuksiireissä olisi panostettava uusien asiakkaiden perustamisen nopeuteen, jotta varmistetaan jokaisen projektin laskutus mahdollisimman nopeasti, sillä on myös tapauksia jossa projekti odottaa laskutustietoja asiakkaalta.

Neljän kysymyksen vastauksista voi päätellä, että haastatelluilla on ymmärrys laskutusprosessista ja he osaavat ottaa laskutuksen huomioon erinomaisesti omassa tehtävässään. Yksi haastateltavista osasi kertoa oma-aloitteisesti, ettei työntekijöillä ole ymmärrystä siitä, miten heidän oma työnsä vaikuttaa laskutukseen. Mielestäni tämä on erinomainen havainto, johon paneudun enemmän luvun 6 kehitysehdotuksissa.

Tuotannon puolelta esiintyi eniten toiveita järjestelmäkehitykseen, sillä nykyisellä järjestelmällä asiakkaan historiatieto on erittäin työlästä löytää, sillä asiakkaat kyselevät lähes päivittäin aikaisemmista hinnoista, työkohteista ja viimeksi olleista työntekijöistä. Laskutuksen puolelta olisi myös tärkeää saada helposti selville aikaisempien töiden projektikohtaiset hinnat, tilausmääriä sekä laskujen summia tai mahdollisia hyvitystapauksia. Teemahaastattelun vastauksissa mainitsin bugin, jossa projektien viitetietojen muuttaminen päivittyy projektin historiaan. Tähän on kuitenkin jo sovellettu ratkaisu käyttämällä aliprojekteja, mikäli viitetietoja täytyy lisätä vanhalle projektille. Teemahaastattelun vastauksista sekä keskusteluista ilmeni tarve parantaa järjestelmäkoulutuksia liittyen uusiin järjestelmiin tai sen muutoksiin. Haastateltavien mielestä niihin ei ole keskitytty tarpeeksi, mutta uskon että tässä on myös syynä koulutettavien oma-aloitteisuus askarruttavissa asioissa. Lisäksi Deletellä on henkilöitä,

jotka auttavat niin IT- asioissa kuin laskutuksen järjestelmäasioissa, joten Deletellä on mielestäni reagoitu tähän jo.

Sain teemahaastattelun vastauksista sellaisen kuvan, että haastatteluilla on ymmärrys laskutuksesta, sekä siihen liittyvistä asioista. Haastateltava henkilöstö haluaa aidosti vaikuttaa tulevaan ja ymmärtävät mahdollisuuden vaikuttaa siihen antamalla perustellut ja monipuoliset vastaukset. Uskon myös saavuttaneeni luottamussuhteen haastateltavaan, jonka ansioista he pystyivät sanomaan negatiivisiakin asioita itsestään, selvien ja positiivisten asioiden lisäksi.

6 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksia syntyy jatkuvasti luovassa ympäristössä ja pyrin itse kehittämään itseäni jatkuvasti niin työntekijänä kuin ihmisenä. Tässä luvussa olen maininnut kehitysehdotuksia, joita olen keksinyt kollegoideni kanssa ympäri vuotta sekä ehdotuksia, joista keskusteltiin teemahaastattelun yhteydessä. Kehitysehdotusten vastauksissa painottui selkeästi kehitystavoitteet tiedonkulkuun, järjestelmäkehitykseen sekä näiden jalkauttamiseen henkilöstölle laskutuksen parantamiseksi.

Organisaation tai yksittäisen yksikön menestys ja kehitys ovat pelkkiä taloudellisia tunnuslukuja suurempi kokonaisuus. Usein koko yritystä tai yksittäistä toimipistettä tarkastellaan vain talouden näkökulmasta, vaikka vähintään yhtä tärkeää sitä olisi tarkastella myös henkilöstön näkökulmasta eli sosiaalisten vuorovaikutusten näkökulmasta. (Pyöriä 2012, 7).

Edellä mainittu asia onkin tärkeää huomioida kehitysehdotuksissa ja erityisesti siinä korostuu kehitysehdotusten jalkauttaminen henkilöstölle ja kehitysehdotusten laatiminen henkilöstöhuomioiden.

Opinnäytetyössä mainitsemani kehitysehdotukset ovat keinoja parantaa ja helpottaa Deleten Uudenmaan yksikön toimintaa, mutta Uudenmaan yksikön päivittäinen toiminta ei kuitenkaan heikkene, vaikkei näihin reagoitaisi.

6.1 Tuotannossa todetut kehitysehdotukset

Yksi tärkeimmistä suoraan laskutukseen yhteydessä olevista asioista on työntekijöiden tuntikirjausten päivittäinen syöttäminen ja hyväksyttäväksi lähettäminen. Mikäli työntekijät syöttävät tuntinsa silloin tällöin tai juuri ennen palkkakatkoja niin töiden laskutusaika pitenee. Tämä johtuu siitä, että Deletellä jokaisesta työstä tehdään järjestelmään projekti ja jos työntekijöiden tunninit eivät siirry projektille niin projektin kustannukset vääristyvät ja projektiin kate vääristyy. Tuntikirjausten tasaiseen syöttämiseen on tehtävä linjaus yksikön johdossa ja

jalkautettava se oikein. Jotta toimenpide saadaan jalkautettua oikein, on työntekijöille selitettävä päivittäisten tuntikirjausten teon merkitys koko prosessiin.

Työntekijöiden laitekirjausten teko on myös tärkeää laskutuksen sekä ajojärjestelyn kannalta, sillä loppujen lopuksi työn tehneellä työntekijällä on viimeisin tieto millä laitteella hän on työskennellyt ja miten kauan. Ajojärjestely varaa työkohteelle yksilöidyn kaluston työnte-
koon, mutta se valinta voi muuttua viime hetkellä esimerkiksi laiterikon sattuessa, työnkoh-
teen yllättävien vaativien olosuhteiden takia tai tiedon liikkumisen puutteesta ajojärjeste-
lystä työntekijöille.

Asiakkaiden suuremmat työmaat ovat työn kannalta yleensä vaativampia, mutta niin ovat myös laskutuksen kannalta. On tärkeää sopia ennalta käytäntöjä laskutuksesta kuten laskutus-
väli, sopimushinnat, mahdollinen laskun hyväksyntä. Esimerkiksi Uudenmaan yksikön kannalta on huono, jos laskutuksen jättää kuun viimeiseen päivään ja laskun lähettää kerran kuukau-
dessa, sillä maksuajan ollessa laskulla 30pv, rahat tulevat vasta kuukauden päästä ilman rek-
lamaatioita ja oletuksella, että lasku maksetaan ajallaan. Mikäli asiakas ilmoittaa laskulla ole-
van virheen ja se pitää paikkaansa, joudutaan lasku hyvittämään ja lähettämään uusi korjattu
lasku, josta lähtee juoksemaan taas uusi eräpäivä. Näin ollen työstä saadut rahat voivat olla
yrityksen tilillä vasta hyvinkin pitkän ajan päästä. Käytäntöjä sopiessa on myös tärkeää var-
mistaa, että molemmat osapuolet ymmärtävät sopimansa ehdot, jotta väärinkäsityksiltä väl-
tytään.

Tämä kehitysehdotus ei liity pelkästään Uudenmaan yksikköön vaan koko organisaatioon. Digi-
taalisen taloushallinnon lisääntyessä myös yritysten täytyy kehittyä ja näin ollen monipuolis-
taa tarjontaansa. Deletellä on käytössään chat-palvelu, josta asiakas voi tiedustella tarvitse-
miaan palveluita. Deleten internet sivuilta löytää myös yhteydenottolomakkeen, josta voi
pyytää tarjousta tai yhteydenottoa tarvitsemalleen palvelulle. Sähköistä palveluntarjontaa
voisi näin ollen kehittää esimerkiksi suoriin tilauslomakkeisiin. Esimerkkitapauksena Delete
tarjoaisi tilauslomaketta kaivon tyhjentämiselle soittamisen sijasta. Tällainen toimintamalli
toimisi vain tapauksissa joissa ei ole välitön kiire sekä kohteella ei ole erityisvaatimuksia. Täl-
laiset tilaukset olisi helppo sovittaa työviikkoon, mikäli työn saisi suorittaa päivästä tai kellon-
ajasta riippumatta. Lähes vastaavanlaista toimintaa on jo käytössä, sillä erolla, että kirjalli-
nen tilaus löytyy järjestelmästä, mutta näistäkin kuitenkin soitetaan etukäteen kohteen yh-
teyshenkilölle.

Idea työntekijöiden verotietojen lähettämisen automatisointiin tuli tarpeesta asiakkaan pyy-
täessä kaikkien heidän työmaallaan työskennelleiden työntekijöidemme verotietoja, jotka si-
sältävät työntekijän etu- ja sukunimen, syntymäajan sekä henkilökohtaisen veronumeron.
Tällä hetkellä toiminnanohjausjärjestelmän puolelta vain henkilöstöhallinnon työntekijät saa-
vat nämä tiedot ulos. Jokaisella yksiköllä on kuitenkin ylhäällä työntekijöiden kaikki tiedot.

Mielestäni nämä tiedot olisi hyvä viedä tämänhetkiseen tuntikirjausjärjestelmään ja saada sieltä verotietoraporttia ulos. Raportti voisi sisältää päivämäärän, työkohteen sekä henkilöiden verotiedot. Ennen uutta toiminnanohjausjärjestelmää tämä oli mahdollista ajaa suoraan nappia painamalla. Raportista selvisi yhden työn päiväkohtaiset työntekijätiedot. Yksikön asiakkaat kyselevätkin usein näitä tietoja työn suorittamisen jälkeen tai mahdollisesti jo ennen työn suoritusta.

Asiakkaan historiatietoja kaivataan melkein päivittäin, oli kyse sitten työtilauksesta, laskutuksesta tai reklamaation selvittämisestä. Nykyisessä toiminnanohjausjärjestelmässä on vaikeaa etsiä historiatietoja, erityisesti jos kohdetta tai asiakasta käyttää useampi toimipiste. Yksittäisten asiakkaiden tai kiinteistöjen historian löytää suhteellisen helposti projektisopimuksen kautta nähdessä, kuinka monta projektia on tai miten monta laskua on lähetetty. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmän näkymää suodattamalla pystytään helpottamaan historiatietojen etsintään. Kehitysehdotuksena olisi luoda järjestelmään jonkinlainen toimipistejako tai kohdeluettelo helpommin, sillä moni asiakas on valtakunnallinen sekä monen toimipisteen palveluma. Esimerkiksi jos projektia perustetaan samalla kun puhutaan asiakkaan kanssa puhelimessa, on huomattavan työlästä etsiä asiakkaan projektisopimusta, jonka jälkeen huomata sen olevan monen toimipisteen käyttämä. Asiakkaan historiatietojen etsiminen korostuu erityisesti asiakkaan soittaessa ja kysyessä heille käytettyä tuntihintaa esimerkiksi Helsingin toimipisteessä ja projektisopimukselta tulee useita eri projekteja useammalta toimipisteeltä. Tässä on hyvä huomioida, että lähes jokaisella toimipisteellä on eri tuntiveloitukset, mikäli asiakkaalla ei ole valtakunnallista sopimusta. Tähän kehitysehdotukseen ratkaisuna voisi olla monipuolisemmat hakutoiminnot tai tulosityksikkökohtaiset projektisopimuksen jokaiselle asiakkaalle. Esimerkkinä tulosityksikkö + asiakkaan nimi.

Manuaalista laskutusta voi optimoida nykyistä tehokkaammaksi tekemällä laskutusmateriaalin valmiiksi etukäteen, vaikka koko vuodeksi tietynlaisten projektien osalta. Tällaisia tapauksia ovat kuukausittain laskutettavat sopimustyöt kuten esimerkiksi kerran viikossa tapahtuvat kaivojen tyhjennykset, jotka laskutetaan kerran kuukaudessa. Järjestelmän puolesta menee käytännössä sama aika, mutta varsinaisen laskutuksen suorittavalla henkilöllä on todella pieni vaiva hoitaa laskun kirjaus ja samalla saadaan varmistus, ettei mitään jää laskuttamatta. Nykyisen järjestelmän rajoissa tämä edellyttää laskun kirjauspäivien korjaamista, sillä jos laskutusta tekee etukäteen, järjestelmä ehdottaa kirjauspäivämääräksi laskuehdotuksen luomispäivää. Tällaisessa tapauksessa olisikin hyvä miettiä, miten kaksinkertaisen työn voisi välttää esimerkiksi mahdollisilla etukäteen tehtävillä kirjauspäivien syöttämisillä. Laskutuksen optimointiin liittyen on todettu, että laskutus on huomattavasti helpompaa, jos hinnat ovat tiedossa laskun teko hetkellä, eikä niitä tarvitse enää silloin selvittää. Vuoden 2016 alussa perustimme Helsingin toimipisteelle oman hinnastoryhmän, jonka jälkeen olemme laittaneet sen kaikkien

uusien asiakkaiden projektisopimukselle, ellei kyseessä ole ollut muusta kuin listaveloitushinnasta. Tämän hyöty on siinä, että laskuehdotuksella on aina joko Deleten yleishinnat, Helsingin yksikön listahinnat tai asiakkaan valtakunnalliset hinnat. Lisäksi manuaalisiin kehitysehdotuksiin liittyen, olisi valmis painike laskutuspalvelumaksulle. Tämä ehdotus vaatisi toki muutoksen järjestelmään, mutta uskon sen lisäävän laskutuspalvelumaksun käyttöä laskulla. Ajallinen hyöty lisäyksestä olisi suhteellisen pieni, mutta laskuttavan henkilön vaiva lisätä se laskulla pienentyisi huomattavasti, jos se tulisi automaattisesti yhtä nappia painamalla. Vuositasolla tämä toisi muutosta myös liikevaihtoon riippuen yksiköstä, sillä esimerkiksi teollisuudessa ei ole tapana käyttää laskutuspalvelumaksuja- ja muita lisiä laskutuksen perustuessa sopimuksiin.

Hyvityslaskujen liiallinen tekeminen vie aikaa myyntilaskutuksesta, aiheuttaa vaivaa asiakkaalle ja yritykselle sekä viivästyttää rahankiertoa. Tällä hetkelle Uudenmaan yksikössä tulee liian paljon reklamaatioita, jotka koskevat virheellistä laskutusosoitetta. Suurin osa kaikista Uudenmaan yksikön hyvityslaskuista koskee virheellistä laskutusosoitetta tai viitetietojen puuttumista, ei niinkään laskun sisältöä tai loppusummaa. Kehitettävää on siis työtä tilatessa tai ennen laskutusvaihetta kysyä asiakkaalta tarvittavia viitetietoja sekä varmistaa oikea laskutusosoite. Mikäli hyvityslaskupyyntö määrää saadaan vähennettyä jää enemmän aikaa muuhun hallinnon työhön, rahankierto nopeutuu ja laskut maksetaan ajallaan sekä osapuolille ei aiheudu ylimääräistä vaivaa.

6.2 Tutkimuksessa syntyneet kehitysehdotukset

Haasteina näissä kehitysehdotuksissa on niiden jalkauttaminen koko Uudenmaan yksikön henkilöstöön, sillä osalla työntekijöistä on vanhentunut ajattelutapa, joka perustuu siihen että, ”näin on aina ennenkin tehty”, eikä muutoksiin olla välttämättä valmiita. Tärkeää onkin perustella muutoksen hyödyt ja kertoa mihin kaikkeen tuotu muutos vaikuttaa. Edellä mainittu onkin erityisen tärkeää sillä, on jo pitkään uskottu, että henkilöstöön panostamalla saavutetaan huomattavimmat parannukset esimerkiksi työn laadussa, turvallisuudessa sekä tuloksessa. (Lecklin 2006, 245.)

Tuntikirjauksien tekoa on yksinkertaistettava, sillä tällä hetkellä työntekijällä menee liikaa aikaa sekä vaivaa siihen. Tämä korostuu erityisesti suuremmissa yksiköissä kuten Uudenmaan yksikössä. Työntekijän on erittäin työlästä kirjata useamman työkohteen kirjaukset esimerkiksi sunnuntaina päivystysajalla. Oletetaan työntekijän työskennelleen kolmessa eri kohteessa. Ensiksi työntekijä kirjaa jokaiselle kohteelle omat laite ja tuntikirjauksensa työajalta. Tästä seuraa yhteensä 6 eri kirjausriviä. Tämä jälkeen työntekijä tarkentaa kirjaamaansa työaikaa lisäämällä jokaiselle projekteille tarkennuksena sunnuntaikorvaukset, minkä jälkeen kir-

jauksia on jo 9. Mikäli työntekijä on ollut koko viikon töissä mukaan lukien lauantain, on lisättävä vielä viikkolepokorvaukset jokaiselle projektille, minkä jälkeen tehtyjä kirjauksia on siis 12. Tämän lisäksi jokaiselle projektille laitetaan vielä 100 % ylityökirjaukset sekä mahdolliset hälytyslähdöt, joten kirjauksia on lopulta kertynyt 15-18 kappaletta. Näiden kirjausten lisäksi työntekijällä voi olla sovittuna ryhmänvanhimman vastuulisiä tai olosuhdelisiä työkohteesta riippuen, jotka lisäävät kirjausten määrää entisestään. Mielestäni tämä on sellainen esimerkki, jota on syytä parantaa ajansäästämiseksi sekä työntekijän säästämiseksi. Tähän ratkaisu olisi esimerkiksi TES-tulkki, joka laskee automaattisesti työajan perusteella prosenttittunnit, perustunnit sekä mahdolliset lisät. Tämän jälkeen työntekijälle jäisi hyvin pieni vaiva lähettää tunnit eteenpäin hyväksyttäväksi tai lisätä erikseen sovitut lisät työlle. Laskutukseen tämä vaikuttaisi siten että, jokainen kulu tai lisä löytyisi varmasti laskulta. Tähän kehitysehdotukseen on reagoitu johdossa ja muutoksia on tulossa, mutta opinnäytetyöntekijä hetkellä on menty edellä mainitulla tavalla, joten se kuuluu mielestäni kehitysehdotuksiin.

Uusien työntekijöiden huolellinen koulutus tarvittavien järjestelmien käyttöön, on erityisen tärkeää, sillä on helpompaa oppia asia ensimmäisellä kerralla, kuin korjata oppimaansa tapaa jälkeenpäin. Uuden työntekijän tullessa taloon olisi hyvä tutkia miten pitkään uudella työntekijällä kestää päästä maksimaaliseen työtehoon eli ns. urakkavauhtiin. Lopputuloksesta voitaisiin vertailla taloudellisia hyötyjä esimerkiksi ammattimiehen vs. nopeasti oppivan työntekijän palkkauksessa. Helsilän mukaan erityisesti erityistehtäviin palkattua henkilöä on turha opettaa ensin talon työtavoille, ennen rekrytoitun työntekijän omaa tapaa. Sillä siinä on riskinä heikentää palkatun henkilön aikaisempaa erikoisosaamista, mikäli niin pääsee tapahtumaan, on rekrytointi hieman kyseenalainen. (Helsilä 2009, 48).

Uudenmaan yksiköllä on tällä hetkelle oma yleishinnasto, jota lisätään aktiivisesti Uudenmaan yksikön uusille asiakkaille, jotta hinnat löytyvät valmiina ja oikeellisina laskuehdotukselta työn laskutusvaiheessa. Töitä kuitenkin tarjotaan jatkuvasti eri hinnoilla esimerkiksi tarjouskilpailuissa ja tarjouksiin vastatessa. Nämä alennetut hinnat ovat kuitenkin pääsääntöisesti samoja, ja mielestäni hyvä kehitysehdotus olisikin perustaa uusi hinnasto Uudenmaan yleishinnaston lisäksi. Esimerkiksi Uusimaa yleis-, tai tarjoushinnasto B tai jokin vastaava mistä tarjotun hinnaston tunnistaa. Tämän toteutuksessa pitäisi olla varma siitä, ettei hinta ole vain projektikohtainen eli kyse olisi asiakaskohtaisesta hinnasta, sillä muuten töitä myytäisiin jatkuvasti virheellisellä hinnalla. Laskutuksen näkökulmasta tämä välttäisi tulevaisuudessa väärillä hinnoilla laskutuksen sekä säästäisi aikaa, kun laskuttavan henkilön ei tarvitsisi etsiä vanhaa veloitus hintaa aikaisemmilta laskuilta. Hyödyt tässä olisivat ajalliset sekä taloudelliset.

Henkilöstön tyytyväisyyden lisääminen on tärkeää jokaisessa yrityksessä, ja on syytä muistaa, että aina löytyy jotain parannettavaa. Henkilöstötyytyväisyys parantaa työpaikan työskente-

lyilmapiiriä, kannattavuutta sekä turvallisuutta. Varsinaisen tuotannon puolelta eli työntekijöiltä on hyvä kysellä ongelmakohtia heidän työssään, sillä itse työn suorittajat usein tunnistavat mahdolliset pullonkaulat tai työturvariskit parhaiten. (Pyöriä 2012, 21).

Deletellä onkin tehty kyselyitä liittyen henkilöstötyytyväisyyteen sekä työturvallisuuteen ja työergonomiaan. Työhyvinvoinnista hyvänä esimerkkinä on yhteistyökumppanin järjestämä työergonomia koulutus, jossa on mahdollista saada ammattilainen opastamaan esimerkiksi henkilökohtaisen työpisteen ergonomiasta. Mielestäni Uudenmaan yksikön henkilöstön pitäisi kiinnittää enemmän huomiota työntekijöiden hyvinvointiin, sillä niin kuin aikaisemmin mainitsin se parantaa useaa eri asiaa.

Lisäksi yrityksellä on käytössään työturvallisuuteen tarkoitettu ohjelma, jonne jokainen työntekijä voi tehdä kirjauksia ennakoivasti tai jälkeinpäin liittyen työturvallisuuteen tai vaaratilanteisiin. Kehitysehdotuksena olisikin hyödyntää työntekijöiden ennakoivia tai todettuja tietoja, jota voitaisiin hyödyntää laskutuksessa. Esimerkiksi lisätöiden raportointi, tai odotustunnit. Henkilöstön kanssa olisi käytävä läpi tehdäänkö työkohteissa jatkuvasti mahdollisia lisätöitä, mitkä eivät kuulu tilaukseen ja jotka ovat riippuvaisia työn tilaajasta eikä Uudenmaan yksiköstä. Tarkoituksena olisi löytää keinoja tehdä jokin asia paremmin tai tuottavammin, joka on aikaisemmin jäänyt laskuttamatta, tai työ tehdään aina omakustanteisesti. Mikäli keskusteluista löydettäisiin tällaisia esimerkkejä, olisi hyöty taloudellinen.

Työntekijät kirjaavat turvallisuuteen liittyviä seikkoja tai vaaratilanteita yhteen Deleten käyttämistä järjestelmistä. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus lukea kaikkea mitä järjestelmään on raportoitu. Mielestäni työntekijöillä on paljon hyviä ideoita ja paras tieto kenttätaapahtumista ja työn suorittamisesta, joten uskon heillä olevan ideoita myös laskutuksen parantamiseen. Osalla työntekijöistä ei välttämättä ole mitään henkilökohtaista kiinnostusta tai annettavaa laskutukseen, mutta uskon osalla olevan hyviä ideoita työntekijöiden hallinnon työn sujuvoittamiseksi ja laskutuksen parantamiseksi. Kehitysehdotuksena olisikin ottaa laskutuksen näkökulma huomioon ainakin yhdessä kuukausipalaverissa, jonka jälkeen käydä yhdessä työnjohdon sekä työntekijöiden kanssa parannusehdotuksia ja selvittää mitkä niistä olisi mahdollisia sekä hyötyä tuovia.

6.3 Haastatteluissa todetut kehitysehdotukset

Hallinnon työntekijöiden koulutus edes teoreettisesti Deleten tarjoamiin palveluihin sujuvoitaisi tiedon kulkua organisaatiossa. Esimerkiksi miten massiivipurkupalveluita toteutetaan, miten viemärin avaus tapahtuu tai millaista on singelin suurtehoimurointi. Hyviä tapoja kouluttaa on esimerkiksi vierailu työmaalla, osallistuminen kentällä avustaviin tehtäviin tai työntekijöiden järjestämät laite-esittelyt. Deletellä on kannustettu hallinnon- sekä johdon työntekijöiden

kijöitä kokeilemaan edellä mainittuja ja tällaista onkin tapahtunut. Mielestäni hallinnon työntekijöiden vierailua työmailla tai avustaviin tehtäviin osallistumista voisi kuitenkin lisätä entisestään. Tämä helpottaisi esimerkiksi tiedon välittämistä oikeille henkilöille, kun ymmärtää mistä on kyse. Esimerkkitapauksessa asiakas kysyy tarjousta kattotöille Uudellamaalla ja kertoo hieman työn luonteesta. Mikäli Deleten jokaisella henkilöllä olisi perustieto tarjottavista palveluista, olisi aikaisempaa helpompi sanoa työn luonteen perusteella onko kyse esimerkiksi suurtehoimuroinnista, kattoviemärin kuvauksesta vai esimerkiksi jätkivahinkotöistä, jonka jälkeen osattaisiin ohjata asiakas suoraan oikean yhteyshenkilön luokse.

Työntekijöille täytyy selittää miten paljon heidän jokainen tekeminen vaikuttaa laskutukseen. Esimerkiksi tuntikirjausten pimittäminen viivästyttää laskutusta, joka vaikuttaa taas rahan kiertämiseen, mikä vaikuttaa loppupeleissä myös investointeihin, joka on yksi lähimmistä työntekijään kohdistuvista esimerkeistä. Myös työn huolellinen toteuttaminen ja oikeiden tuntimäärien kirjaukset vaikuttavat laskun sisältöön. Kun lasku vastaa tehtyä työtä, siitä ei myöskään yleensä silloin reklamoida. Lisäksi laskutusmateriaalin täyttäminen huolellisesti vaikuttaa siihen, että laskuttavalla henkilöllä on käytössään kaikki tieto laskua tehdessä, asiakkaan kysyessä kuormakirjaa työstä on antaa selkeä näyttö työstä sekä työntekijä voi todistaa tekemänsä työtunnit.

Haastatteluissa mainittiin, että uusien asiakkaiden perustamisprosessiin tarvitsisi parannusta, sillä erityisesti kuun vaihteen kiireissä siinä kestää liian kauan. Pääsääntöisesti asiakkaan perustamispyyntö lähetetään silloin kuin työ otetaan vastaan, eikä silloin kuin työ halutaan laskuttaa. On kuitenkin tapauksia jossa työ odottaa laskutustietoja työn tilaajalta, eikä siksi ole voitu lähettää perustamispyyntöä. Kuunvaihteen laskutuskiiressä olisikin siis panostettava, että uusien asiakkaiden perustamisiin reagoitaisiin mahdollisimman pian. Mielestäni tähän on varattu liian vähän henkilöstöä, sillä kovin monilla ei ole oikeuksia tai taitoa perustaa uusia asiakkaita.

Teemahaastattelussa otettiin esille mielestäni erinomainen kehitysehdotus liittyen jo tehtyjen töiden laskutukseen. Uudenmaanyksikössä käytetään joka kuukausi aikaa siihen, että käydään läpi projektit, josta ei ole lähtenyt laskua, jotta saadaan varmistus siitä, ettei mitään ole jäänyt laskuttamatta. Kehitysehdotuksena siis olisikin, että järjestelmän puolelta saataisiin jonkinlainen hälytys tai ilmoitus, jos projekti on jäänyt laskuttamatta jonkin ajan jälkeen esimerkiksi keltaisella värillä. Nykyisessä järjestelmässä on vihreä ja punainen väri projektin hallinnassa ilmoittaen onko projektilla mitään tapahtumia. Projekti on vihreänä silloin kun projektille ei ole kirjautunut yhtään tapahtumaa tai kaikki tapahtumat on käsitelty laskuttaen tai päivitetty ei laskutettaviksi. Punaiset projektit taas tarkoittavat, että projektilla on kirjattuja tapahtumia joita ei ole käsitelty mitenkään. Keltainen väri voisi tulla esimerkiksi silloin,

kuin viimeisimmästä kirjauksesta on kolme päivää. Tällaisessa ratkaisussa on toki omat haittansa jo esimerkiksi kuukausittaisten koontiostolaskujen takia.

Haastatteluista selvisi työlään historiatietojen lisäksi erilaisten hakutoimintojen puuttuminen. Esimerkiksi selaimilta tutun hakutoiminnon ctrl + f lisääminen järjestelmään olisi suotavaa, sillä se helpottaisi vanhojen töiden löytämistä huomattavasti.

6.4 Yhteenveto kehitysehdotuksista

Kehitysehdotuksia syntyi runsaasti ja valitsin opinnäytetyöhön mielestäni soveltuvimmat. Aikaisemmassa luvussa on avattu jokainen kehitysehdotus laajasti ja analysoitu niiden hyötyjä yritykselle. Opinnäytetyön liitteistä löytää kehitysehdotukset listattuna työelämän edustajaa varten.

Kehitysehdotukset liittyvät moneen eri osa-alueeseen, sillä ehdotuksia tulia aina järjestelmän kehittamisestä ja kouluttamisesta, työntekijöiden toimintatapojen muuttamiseen. Uskon, että kehitysehdotukset tullaan ottamaan huomioon Deleten prosessikehityksessä ja osaan näistä onkin jo reagoitu opinnäytetyön tekemisen aikana. Mielestäni oli oleellista pitää ne silti opinnäytetyössä, sillä se kertoo, että Deletellä sekä Uudenmaan yksikössä kehitetään toimintaa jatkuvasti.

Osa kehitysehdotuksista koskee enemmän koko organisaatioita kuin Uudenmaan yksikköä, mutta nämä ehdotukset ovat tulleet ilmi kuitenkin yksikön tarpeesta. Kaikkia mainituista ei voi kuitenkaan toteuttaa yhden yksikön puitteissa vaan muutoksen on tultava organisaatiotasolta, erityisesti kun kehitysehdotus koskee järjestelmäasioita.

7 Johtopäätökset

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen Delete Finland Oy:n Uudenmaan yksikölle tuotti henkilökohtaisesti uutta ymmärrystä prosesseista mitä Deleten liiketoiminnot vaativat, uusia näkemyksiä tuotannon puolelta, kokonaiskuvan parempaa hallintaa sekä toimivampia prosesseja omaan työhön.

Opinnäytetyö täyttää sille asetetut vaatimukset niin oppilaitoksen kuin työelämän edustajan puolesta, sekä työstä havaitsee selvän yhteyden työelämän kehittämiseen. Työn tekijänä uskon, että opinnäytetyö täyttää koulun sekä työelämän edustajan vaatimukset ja työstä on hyötyä tutkijan lisäksi myös kohdeyritykselle.

Tutkimus on ollut helppo toteuttaa Deleten kanssa yhteistyönä, sillä jokaisella vastaajalla oli aito kiinnostus osallistua haastatteluihin ja päästä sitä kautta kertomaan kehitysehdotuksensa sekä mielipiteensä nykyisestä laskutusprosessista. Kokonaiskuva Deleten henkilöstöstä tutkimuksen osalta on, että Deletellä työskentelee motivoitunutta, ammattitaitoista ja innovatiivista henkilöstöä.

Opinnäytetyön kehitysehdotuksista löytyy myös kehitysehdotuksia, jotka eivät liity täysin suoraan varsinaiseen laskutukseen, mutta liittyvät kuitenkin vähintään osittain laskutusprosessiin ja näin ollen koen parhaimmaksi ratkaisuksi mainita ne tässä opinnäytetyössä. Uskon, että osa kehitysehdotuksista on jo suunnitteilla johdon puolelta tai käytössä jossain toisessa Deleten toimipisteessä, mutta työn tarkoitus olikin kehittää ja parantaa Uudenmaan yksikköä. Kehitysehdotuksia on myös otettu jo käyttöön tutkimuksen aikana, ja ne on todettu hyödyllisiksi sekä todettuja hyötyjä on esitelty opinnäytetyössä.

Opinnäytetyössä esitetään runsaasti kehitysehdotuksia, näkökulmia asioiden toisin tekemiseen ja mitä prosesseja on otettava huomioon laskutusprosessin kehittämisessä. Opinnäytetyöstä ei kuitenkaan selviä miten Delete Finland Oy:n Uudenmaan yksikkö suoriutuu näiden kehitysehdotusten käyttöönotossa. Työn tarkoituksena olikin selkeyttää Uudenmaan yksikön laskutusprosessia ja esittää prosesseja, joita täytyy selkeyttää ja kehittää, eikä ottaa kantaa miten tästä suoriuduttiin tai tullaan suoriutumaan.

Tutkimuksen jälkeen jatkotutkimushaasteena olisi raportoida, mitkä kaikki kehitysehdotukset menevät tuotantoon asti ja mistä luovutaan. Raportoinnista ilmenisi menevätkö kehitysehdotukset jatkokehitykseen, millaisella aikataululla niitä otetaan käyttöön ja tutkittaisiin miten jalkauttaminen sujuisi.

Lähteet

Painetut lähteet

Asetus ammattikorkeakouluista. 2003. A15.5.2003/352.

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. Porvoo: Hki: Juva: WSOY.

Hakonen, M. & Roos, M. 2014. Taloushallinnon taitajaksi. 3.painos. Helsinki: Sanoma Pro

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otava

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Juva: WSOY

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lahti, S & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa: sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WSOY.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. - 4. painos. Helsinki: Sanoma Pro

Pyöriä, P. 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Tampere: Tammi.

Sähköiset lähteet

Delete Finland. 2016. Tietoa Deletestä. Viitattu 8.6.2016.
<http://www.delete.fi/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 21.7.2016.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>.

Smallbusiness. 2016. What Is a Sales Invoice in Financial Accounting? Viitattu 19.8.2016
<http://smallbusiness.chron.com/sales-invoice-financial-accounting-24844.html>

Kuviot

Kuvio 1: Prosessien kehittäminen. (Lecklin 2006, 134)	16
Kuvio 2: Prosessihierarkia. (Lecklin 2006, 133).....	17

Liitteet

Liite 1: Haastattelu-lomakepohja.....	42
Liite 2: Vastaukset toimihenkilö 1	43
Liite 3: Vastaukset toimihenkilö 2	44
Liite 4: Vastaukset työnjohto 1.....	45
Liite 5: Vastaukset työnjohto 2.....	46
Liite 6: Vastaukset työnjohto 3.....	47
Liite 7: Vastaukset toimihenkilö 3	48
Liite 8: Vastaukset toimihenkilö 4	49
Liite 9: Vastaukset toimihenkilö 5	50
Liite 10: Vastaukset toimihenkilö 6.....	51
Liite 11: Vastauksen työnjohto 4.....	52
Liite 12: Työlupa	53
Liite 13: Lista kehitysehdotuksista Delete Finland Oy Uudenmaan yksikölle	54
Liite 14: Lista kehitysehdotuksista järjestelmään sekä Delete Finland organisaatiolle	55

Liite 1: Haastattelu-lomakepohja

Teemahaastattelu-lomake

Toteutetaan anonymisti.

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Liite 2: Vastaukset toimihenkilö 1

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Asiakkaan kanssa sovitut asiat kuten tarjous, työnjohto, hinnoittelu, laskun sisältö/ulkonäkö, sekä asiakkaan hyväksyntä/kuittaus = vähentää hyvityslaskuja

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Laskun tekijälle oikeat tiedot, eli tiedonkulku laskuttavalle henkilölle!! Oikeat hinnat, tarjoukset yms.

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Laskujen kasautuminen kuun loppuun

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Epäselvää työnjohdon sopimat asiat työmaalla, poikkeukset, (toimihenkilö tietää)

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Kaikki työt laskutetaan, hälytys sellaisista projekteista mitä ei ole laskutettu, tiedonkulku, ammattimiehen ammattitaito tietokonemaailmassa/laskutuksessa.

Liite 3: Vastaukset toimihenkilö 2

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Työnvastaanottaminen (riittävät tiedot), työntoteutus vaihe, laskun muodostus sekä riittävän sujuva + yksiselitteinen

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Työn vastaanottaminen ehdottomasti

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Liian usein epäselvyyksiä työnvastaanotossa sekä tuntikirjausjärjestelmä ei tue riittävästi tätä.

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Ymmärrän.

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Työnvastaanottamista(tilausvahvistus), järjestelmäkehitys (enemmän toimintoja tukevaksi).

Liite 4: Vastaukset työnjohto 1

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Asiakas oikein tilatessa, miesten tunnit kirjataan oikein, laskutusmateriaali huolellisesti täytettynä ja palautettuna ajoissa.

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Tuntilappujen täydellinen kirjaus asiakkaan allekirjoituksella varustettuna.

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Keikan luominen järjestelmään, automaattiset lisäkulut, automatisointia eli siirto järjestelmään napista, TIEDONKULKU (helposti muokattava tiedonkulku)

4. Ymmärrätkö kokonaiskuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Tieto laskun lähetykseen asti, perusteet löytyvät kuitenkin

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Erilliseen ohjelmaan tiedot, laskut kirjausvalmiiksi sieltä, tuntien hyväksyntään ja laskun muokkaukseen helpotuksia, nopeus kirjauksiin yms.

Liite 5: Vastaukset työnjohto 2

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Tilaajan tiedot, kohde ja työn laatu.

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Laskutusperuste, sisältää laajasti kaiken.

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Laskun haku/tarkastelu on liian hankalaa, laskun ulkoasu esim. Yksityishenkilölle, asiakashistoria/työhistoria

4. Ymmärrätkö kokonaiskuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Ymmärtää kokonaiskuvan laskutuksesta kokemuksen kautta. Jotkin osat järjestelmästä (ohjelman käytön kokemattomuus.)

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Toimivampi järjestelmä esimerkiksi tilauksen vastaanottoon, automatisointia työn tilaukseen, historian haku helpommaksi (esim. Lisämyynti). Tietojen tarkistaminen asiakkaalta / laskutus/ asiakastiedot.

Liite 6: Vastaukset työnjohto 3

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Laskun vastaanottajan tiedot (tilaaja vs maksaja), sopimusasiakas vai urakkaduuni, Alvin ilmoittaminen asiakkaalle oikein.

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Laskun sisällön oikeellisuus kuten viitteet työtunnit, yms. Selkeys!

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Asiakkaan puolelta ilmoitettaisiin oleelliset asiat valmiiksi, esimerkiksi laskun maksaja ja viitetiedot. Itsellä homma kasassa eli tietää työn sisällön, ettei unohda laskuttaa yms. (työn luonne ja hinta)

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Ymmärtää oman tonttinsa, kokonaiskuva vielä vähän peitossa johtuen kokemattomuudesta tietyiltä osa-alueilta.

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Varmistaa asiakkaan puolelta tiedonsaannin, selkeät laskutustiedot, yksinkertaisemat järjestelmät, jätteen automatisointi sekä ostolaskut,

Liite 7: Vastaukset toimihenkilö 3

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomioon laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Projektin perustaminen oikein sis.laskutusitiedot ja hinnat, työn toteutus (valvominen, tuntikirjanpito), laskutus oikein, vastaa sovittuja asioita.

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Tietää mitä tekee, oikea materiaali käytössä.

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Työntekijöiden tuntikirjaukset, vaikuttaa KAIKKEEN. Sopimushintojen kirjaaminen eteenpäin, kaikki poisjäänyt tieto aiheuttaa lisätyötä.

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Ei ole epäselvyyksiä, osasi sanoa, että työntekijöillä on epäselvyyksiä.

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Laskutukseen siirtyä keskeneräisiä, siihen korjaus, hinnastojen automatisointi, järjestelmän koulutus, KERRALLA OIKEIN TIEDOT.

Liite 8: Vastaukset toimihenkilö 4

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Tuntiaineiston oikeellisuus työstä, laskun sisällön oikeellisuus (selkeä ulkoasu ja mainittu oleelliset asiat), laskun mahdollisimman nopeasti tekeminen työn päätyttyä.

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Sisällön oikeellisuus ehdottomasti!

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunut nykyisessä laskutusprosessissa?

Laskun liikkeellelähden viive. Maksuaika pitenee puutteellisista laskuista, Järjestelmä ei tue nykyistä toimintaa täysin.

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Prosessista ymmärrys

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Henkilöstön lisääminen, ohjeistusta tietojen keruuseen esim. laskutustiedot asiakkaalta, maksuliikenteen nopeuttaminen, vastaajalla ei ollut vastausta miten, mutta pitäisi tapahtua!

Liite 9: Vastaukset toimihenkilö 5

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Liitteiden teko laskulle(työnluonne), laskurivien luominen eli sisällän luominen, asiakkaan hyväksyntä proforma laskulle.

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Laskun oikeellisuus, kaikki tiedot löytyvät laskulta. Esimerkiksi viitetiedon puuttuminen johtaa reklamaatioon.

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Uusien asiakkuuksien perustaminen tällä hetkellä, asiakastiedon tarvitsee heti eikä esimerkiksi päivän kuluttua. Järjestelmän hitaudet, esim. laskun kirjaus.

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Ymmärrys teoriassa kaikesta, ei ole tehnyt kaikkea asioita vielä.

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Tietojen kirjaus oikein esim kohde vs osoite. Monipuolisempi hakutoiminto järjestelmään, esimerkiksi ctrl + f. Järjestelmän bugien poistaminen,

Liite 10: Vastaukset toimihenkilö 6

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Aikataulutus! Laskun sisältö on oikein ja riittävä, tarkastus laskun maksusta ajallaan.

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Laskuntekohetkellä olisi kaikki materiaali käytössä ja oikein.

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Työn laskutus venyy työn valmistumisesta, järjestelmä ei tue nykyistä toimintaa.

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Ymmärrys kokonaiskuvasta, epäselvyys mitä kaikkea dataa toiminnanohjausjärjestelmästä saa ulos.

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Tuntiasiakirjojen optimointi, joka jo tehtynä. Ohjelman kehittäminen, muuttuisi käyttäjäystävällisemmäksi.

Liite 11: Vastauksen työnjohto 4

1. Mitä asioita mielestäsi täytyy ottaa huomiin laskutuksessa? Nimeä kolme prosessia.

Sisäisten kulujen jakaminen toimipisteiden välillä, kannattavuuden tarkistaminen esimerkiksi urakatöissä, huolellinen laskutusmateriaalin kasaus (ostolaskujen laskutus).

2. Mikä on mielestäni tärkein vaihe laskutuksessa?

Varmistaminen kaikkien kulujen laskutuksesta, laskutusvalmius.

3. Mikä on mielestäsi epäonnistunutta nykyisessä laskutusprosessissa?

Tarjousten ohjaus oikeille henkilöille, järjestelmäkehitys.

4. Ymmärrätkö kokonais kuvan laskutusprosessista? Mikä on epäselvää?

Ymmärtää kaiken ja osaa tehdä kaiken mihin oikeudet riittävät.

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia nykyiseen laskutusprosessiin? Jos on niin mitä?

Tes-tulkki työntekijöiden tuntikirjauksiin, järjestelmäkehitys, yksinkertaistaminen ostolaskujen kohdistukseen esim. Päätetty tila.

Liite 12: Työlupa

**LAUREA**
AMMATTIKORKEAKOULUYhdessä
enemmän

Työelämän palaute

1

8.12.2015/ba

Hyvä työelämän edustaja

Kiitos, että tarjositte Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijalle/opiskelijoille mahdollisuuden tehdä opinnäytetyö yritykseenne/organisaatioonne. Työelämän kehittäminen on tärkeä osa opinnäytetöidemme arvioinnissa. Pyydämmekin näkemystänne.

Yrityksen/organisaation nimi	Delete finland
Työelämän edustajan/Arvioijan nimi ja tehtävänimike	PETRI PAAKKONEN
Opinnäytetyön ohjaaja yrityksessä/organisaatiossa	PETRI PAAKKONEN
Opinnäytetyön tekijä/t	Santeri Niemelä
Miten yrityksenne/organisaationne hyödyntää tehtyä opinnäytetyötä?	Tavoite saada laskutusprosessista tehokkaampi
Mitä uutta ja/tai odottamatonta tuli esille opinnäytetyöprosessin aikana tai tuloksissa?	VASTUUT TYÖTEHTÄVISTÄ LASKUTUSPROSESSISSA SELVENNETTÄVÄ TYÖNJOHDON KANSSA,
Miten kuvailisitte yhteistyötä opinnäytetyöntekijän/-tekijöiden kanssa?	HYVÄ YHTEISTYÖ, SAATIIN PROSESSIA NOUKATTUA TEHOKKAAMMAKSI

Haluaisitteko jatkossakin tarjota opiskelijoillemme opinnäytetyön aiheita tai harjoittelupaikkoja?
Miten haluaisitte kehittää yrityksenne/organisaationne ja Laurea-ammattikorkeakoulun yhteistyötä?

MAHDOLLISESTI

Paikka ja päivämäärä	HELSINKI 2.5.2016
Työelämän edustajan/arvioijan allekirjoitus	PP
Nimenselvennys	P. PAAKKONEN

Voitte palauttaa lomakkeen myös ilman allekirjoitusta sähköpostilla joko suoraan koulun ohjaajalle tai opinnäytetyöntekijälle, joka välittää viestin ohjaajalleen siten, että viestiketjusta näkyy allekirjoittajan sähköpostiosoite.

Liite 13: Lista kehitysehdotuksista Delete Finland Oy Uudenmaan yksikölle

1. Tuntikirjausten päivittäinen kirjaaminen ja hyväksyttäväksi lähettäminen
2. Tuntiasiakirjojen huolellinen täyttäminen
3. Laskutuskäytäntöjen sopiminen pitempiketoisilla työkohteilla
4. Tulosityksikkökohtaiset projektisopimukset historian etsinnän helpottamiseksi
5. Laskutettavien rivien tai valmiiden laskuehdotusten luonti etukäteen
6. Tulosityksikön oman hinnaston syöttäminen jokaiselle uudelle projektisopimukselle, ellei erikseen sovittu muuta hintaa
7. Projektikohtaiset hinnat projektille etukäteen
8. Jokaiselle työntekijälle ymmärrys siitä, miten oma työ vaikuttaa laskutusprosessiin ja miten koko prosessia voitaisiin parantaa
9. Uusien työntekijöiden huolellinen kouluttaminen käytettäviin järjestelmiin ja toimintatapoihin
10. Yleishinnaston rinnalle esim. tarjoushinnasto A yleisimmille tarjoushinnoille
11. Työntekijöiden kanssa yhteistyötä miten työtä voi parantaa laskutuksellisesti. Esimerkiksi selvitys tehdäänkö jossain prosessissa työtä väärin tai omakustanteisesti
12. Hallinnon työntekijöiden koulutus yksikön tarjoamista palveluista
13. Vanhojen projektien päättäminen tai läpikäynti jokaisella liiketoiminnalla kuukausittain
14. Asiakkaan laskutusosoitteen sekä viitenumeroiden varmistaminen

Liite 14: Lista kehitysehdotuksista järjestelmään sekä Delete Finland organisaatiolle

1. Sähköinen suora tilauslomake verkossa
2. Automaattinen verotietolomake järjestelmästä
3. Kiinteä laskutuspalvelumaksu painike laskuehdotusnäkyymään
4. Tuntikirjausten yksinkertaistaminen esimerkiksi TES- tulkillla
5. Monipuolisempi hakutoiminto. Esimerkiksi selaimista tuttu ctrl + f
6. Toimivampi uuden asiakkaan perustusprosessi
7. Hälytys vanhentuneista projekteista